

ANALÝZA KVALITY SLUŽEB PRO SEKTOR PRŮVODCŮ

OBSAH

Obsah.....	2
Seznam použitých zkratek.....	7
Úvod	9

a) Definování a význam kvality pro sektor průvodců

1 Definice kvality dle UNWTO	12
2 Definice kvality dle ISO 9000	14
3 Ostatní definice kvality	15
4 Důvody pro zavedení systému řízení kvality	16
5 Význam zavedení systému řízení kvality u služeb cestovního ruchu	18

b) Faktory ovlivňující úroveň poskytovaných služeb v sektoru průvodců

1 Faktory ovlivňující úroveň poskytovaných služeb na straně nabídky	20
2 Faktory ovlivňující úroveň poskytovaných služeb na straně poptávky	22
3 Hodnocení kvality ze strany zákazníka (uživatele).....	24

c) Analýza současného stavu kvality v sektoru průvodců v ČR

- platná legislativa související s kvalitou služeb, vztah k významným dokumentům

1 Základní požadavky na kvalitu služeb	27
1.1 Řešené požadavky	27
1.2 Relevantní právní normy	27
1.3 Podrobný rozbor právních norem s ohledem na kvalitu služeb.....	28
2 Specifické požadavky na kvalitu služeb průvodců	34
3 Významné dokumenty v oblasti kvality cestovního ruchu	34
3.1 Koncepce státní politiky cestovního ruchu v ČR na období 2007–2013.....	34
3.2 Strategie národní politiky kvality 2008–2013	34

- relevantní normy a standardy související s kvalitou služeb

1 Normy související se systémem řízení kvality.....	35
---	----

1.1	Relevantní normy.....	35
1.2	Podrobný rozbor norem	36
2	Normy související s kvalitou služeb průvodců	38
2.1	Relevantní normy.....	38
2.2	Podrobný rozbor norem	39
3	Standardy používané v sektoru průvodců	41
3.1	Standardy v sektoru průvodců používané v ČR	41
3.2	Jejich charakteristika	42
- stávající institucionální zabezpečení v oblasti kvality služeb		
1	Orgány na národní úrovni a jejich kompetence v oblasti kvality služeb	43
1.1	Parlament ČR.....	43
1.2	Ústřední orgány státní správy (vybrané).....	43
1.3	Czech Tourism.....	44
1.4	Rada kvality	44
1.5	Národní ústav odborného vzdělávání	45
1.6	Dozorové orgány	45
1.7	Spotřebitelská sdružení.....	48
2	Orgány na regionální úrovni a jejich kompetence v oblasti kvality služeb	49
2.1	Krajské úřady, místní samospráva.....	49
2.2	Organizace destinačního managementu	49
3	Profesní svazy a jejich kompetence v oblasti kvality služeb	50
3.1	Asociace průvodců ČR	50
3.2	Sdružení průvodců ČR.....	50
- stávající způsob financování systému kvality služeb		
1	Veřejné zdroje, financované aktivity	51
2	Soukromé zdroje, financované aktivity	52

d) Analýza současného stavu kvality služeb v sektoru průvodců v zahraničí

1	Evropská unie a kvalita	54
1.1	Přístup EU ke kvalitě, základní principy	54
1.2	„Nový přístup“ k evropské harmonizaci.....	55

1.3	Evropské normy.....	55
1.4	Evropské organizace pro normalizaci.....	56
2	Zdůvodnění výběru zemí a jejich seznam.....	57
2.1	Země Evropské unie	58
2.2	Země mimo Evropskou unii	59
3	Dánsko	60
4	Francie.....	68
5	Irsko	75
6	Itálie	87
7	Kypr	93
8	Lotyšsko	101
9	Německo	108
10	Rakousko	113
11	Řecko.....	119
12	Velká Británie.....	126
13	Chorvatsko.....	143
14	Turecko.....	150

e) Možnosti zavedení systému kvality v sektoru průvodců v ČR

- základní atributy a možnosti fungování systému kvality služeb v sektoru průvodců v ČR

1	Východiska systému kvality v služeb v sektoru průvodců	155
2	Systém řízení kvality dle ISO 9000	155
2.1	Principy managementu kvality	156
3	Základní atributy systému kvality služeb v sektoru průvodců v ČR	161
3.1	Způsob zapojení do systému kvality služeb	161
3.2	Základní přínosy systému kvality služeb.....	163
4	Fungování systému kvality služeb v sektoru průvodců v ČR.....	163
4.1	Vytvoření systému kvality služeb a jeho institucionální zabezpečení.....	163
4.2	Vytvoření standardů kvality služeb	164
4.3	Proces certifikace.....	165

4.4	Auditování systému kvality služeb	166
- návrh případných změn legislativy související s kvalitou služeb		
1	Případná úprava stávající legislativy.....	166
2	Nová legislativa.....	167
- definování hlavních cílových skupin vytvářeného systému kvality služeb		
1	Průvodci	167
2	Profesní asociace.....	167
3	Spotřebitelé	168
- návrh institucionálního zabezpečení systému kvality služeb pro sektor průvodců		
1	Subjekty zapojené do systému kvality	168
1.1	Subjekty zapojené do systému kvality:	168
2	Vytvoření institutu kvality cestovního ruchu.....	169
- návrh způsobu financování systému kvality v sektoru průvodců - posouzení efektivity vytvářeného systému		
1	Financování povinné certifikace	169
2	Financování dobrovolné certifikace.....	170
- možnosti prosazení nových pravidel do praxe - motivační nástroje		
1	Motivační nástroje při povinné certifikaci	170
2	Motivační nástroje při dobrovolné certifikaci.....	171
- návrh využití marketingových nástrojů na podporu zavedení systému		
1	Využití marketingových nástrojů z hlediska podnikatelských subjektů.....	172
2	Využití marketingových nástrojů z hlediska profesních asociací.....	172
3	Využití marketingových nástrojů z hlediska spotřebitelů.....	172
- posouzení role zákazníka jako spotřebitele služeb v novém systému kvality		
1	Výhody systému kvality pro zákazníka/spotřebitele	173
2	Zákazník/spotřebitel v roli zpětné vazby	173
- rizika spojená se zavedením nového systému kvality		
1	Rizika na straně spotřebitelů/zákazníků.....	174
2	Rizika na straně podnikatelů	175
3	Rizika na straně veřejného sektoru	176

f) Rámcový návrh standardu kvality služeb pro sektor průvodců

- návrh základních součástí a atributů nového standardu kvality služeb

1	Základní součásti nového standardu kvality služeb v sektoru průvodců	177
2	Základní atributy nového standardu kvality služeb v sektoru průvodců	179
Závěr.....		181
Zdroje		185
Seznamy		188
Přílohy		189

SEZNAM POUŽITÝCH ZKRATEK

AATGI	Association of Approved Tour Guides of Ireland
AP ČR –	Asociace průvodců ČR
APTG	Association of Professional Tourist Guides
BVGd	Bundesverband der Gästeführe Deutschland e.V.
CEN	Comité Européen de Normalisation
CENELEC	Comité Européen de Normalisation Electrotechnique
CTGA	Cyprus Tourist Guides Association
C.T.O.	Cyprus Tourism Organization
CR	cestovní ruch
ČR –	Česká republika
EFQM	European Foundation for Quality Management
EHP	Evropský hospodářský prostor
ESVO	Evropské sdružení volného obchodu
ETSI	European Telecommunications Standards Institute
EU –	Evropská unie
FEG	European Federation of Tourist Guide Associations
FETAC	Further Education and Training Awards Council
GeWO –	Gewerbeordnung
HDP –	hrubý domácí produkt
HS –	hygienická stanice
KÚ –	krajský úřad
IOP –	Integrovaný operační program
ISO	International Organization for Standardization
ITOA	Irish Tour Operator Association
ITG	Institute of Tourist Guiding
KHS –	krajská hygienická stanice
MMR –	Ministerstvo pro místní rozvoj
NÚOV –	Národní ústav odborného vzdělávání
STGA	Scottish Tourist Guides Association

TUREB	Turist Rehberleri Birliği
UNWTO –	World Tourism Organization
VPAH	Villes et Pays d'art et d'histoire
WFTGA	World Federation of Tourist Guide Associations

ÚVOD

Je asi bez diskusí, že poptávka po zavedení systému řízení kvality v cestovním ruchu existuje, sektor průvodců nevyjímaje. V dnešní době se čím dál více klade důraz na kvalitu a zavádění systémů řízení kvality. Důvodem jsou stále větší konkurenční tlaky, a v oblasti cestovního ruchu zvláště, a nároční a dobře informovaní zákazníci, kteří si dokáží vyhledat informace o službě předem a porovnávat jednotlivé užitky. Vzhledem k šíři nabídky si zákazník spíše vybere takovou službu, která mu nabídne něco navíc. To znamená, splní jeho základní potřeby spolu s nějakou přidanou hodnotou. Spokojenější zákazník se stává i loajálnější. Kvalita se tak může stát vhodnou konkurenční výhodou na trhu.

Systém kvality by byl jistě oceněn samotnými poskytovateli služeb, v tomto případě průvodci cestovního ruchu, kteří se musí vyrovnat s nekalou konkurencí, tak mezi samotnými spotřebiteli, pro které může být někdy obtížné orientovat se na trhu a zvolit tu správnou variantu. Není neobvyklé, aby za své peníze neobdrželi, to co očekávali. Systém kvality by zvýšil transparentnost na trhu a zpřehlednil nabídku pro zákazníka, který by jasně věděl, co má od dané služby očekávat. Podnikatelé by zase získali další způsob, jak se odlišit od konkurence, nástroj řízení zvyšující efektivitu jejich činností a možnou ochranu v dobách útlumu či krize. Pro širokou veřejnost by se certifikované subjekty staly jednoduše důvěryhodnějšími.

Alespoň tak lze v krátkosti shrnout, proč má význam se vytvořením nějakého systému kvality služeb cestovního ruchu zabývat. Zahrnutí průvodců do tohoto systému se sice může zdát někomu diskutabilní, avšak spíše se obtížněji nalézají argumenty proti tomuto kroku. Činnost průvodců spadá již několik let mezi tzv. volné živnosti a na jejich kvalitu nejsou stanoveny žádné požadavky. V dnešních podmínkách může v České republice provádět prakticky kdokoli. Průvodce je ovšem služba cestovního ruchu jako každá jiná a zákazníkovi, a to nejen turistovi, ale také např. cestovní kanceláři, která si jeho služby najme, musí být i v tomto případě deklarována určitá úroveň kvality. Certifikace průvodců by tak byla vhodnou alternativou zákonné regulace s tím, že by navíc signalizovala zákazníkovi, že průvodce, který se certifikovat nechal, má skutečně zájem o zvyšování kvality svých služeb a stále sebezlepšování.

Cílem této analýzy je de facto vytýčit stávající předpoklady a možnosti pro zavedení národního systému kvality služeb cestovního ruchu v České republice, zatím pro vybrané sektory. Úvod analýzy je věnován teoretickému vymezení kvality a faktorům, které na kvalitu mají vliv. Následuje zhodnocení současného stavu kvality v České republice z pohledu legislativy, platných norem a standardů, institucionálního zabezpečení či finančního zázemí. Pro získání zkušenosti a rozhledu bylo také nutné analyzovat stav kvality v sektoru průvodců v zahraničí. Na závěr této analýzy byly zváženy možnosti zavedení systému kvality služeb v České republice a navržen standard kvality pro sektor průvodců.

a) DEFINOVÁNÍ A VÝZNAM KVALITY PRO SEKTOR PRŮVODCŮ

Kvalita vyjadřuje schopnost služby uspokojit potřeby zákazníků, které mohou být vyslovené, nevyslovené, ale i neuvědomělé. Tyto potřeby se ovšem časem vyvíjí a jsou ovlivňovány množstvím faktorů, jak bude uvedeno dále. Důraz kladený na kvalitu a zavádění systémů jejího řízení je způsoben stále většími konkurenčními tlaky a náročnějšími a dobře informovanými zákazníky v oblasti cestovního ruchu. Zákazníci totiž upřednostňují takovou službu, která jim nabízí něco navíc – kromě splnění základní potřeby ještě nějakou přidanou hodnotu. Proto neustále roste tlak na poskytovatele služeb, a tím se zvyšuje i potřeba řízení kvality. Hlavním projevem – a hlavně přínosem – zavedení komplexního systému kvality je z těchto důvodů větší míra spokojenosti zákazníků a zvýšení jejich loajality.

Sektor průvodců je v tomto ohledu zvláštní, protože se jedná o jednotlivce a ne o organizace, přesto má svůj význam vytvářet i pro tento sektor kvalitativní standardy a způsoby jejich dodržování a kontroly.

Průvodce působí jako doprovod návštěvníků určitého místa nebo země a poskytuje jim při tom odborný výklad o příslušné turistické destinaci či o kulturní, historické nebo přírodní atraktivitě. Při své činnosti vlastně zprostředkovávají návštěvníkům obraz těchto destinací nebo lokalit a do velké míry záleží na nich, jaký tento obraz bude.

Průvodci mají také značný vliv na konečnou podobu zájezdu či jiné akce, kde je zapotřebí jejich služeb, a tím na celkové vnímání úrovně kvality **všech** poskytovaných služeb zákazníky. Nekvalitní průvodce dokáže zkazit i jinak dokonale sestavený zájezd a naopak schopný a kvalitní průvodce může přidat na atraktivitě zájezdu i přes výskyt organizačních nedostatků.

Kvalitní průvodce by nicméně neměl disponovat pouze odbornými znalostmi, ale musí být na ně kladeny nároky i v podobě organizačních a komunikačních dovedností. Průvodce totiž rovněž zajišťuje dodržování itineráře zájezdu, řádné čerpání všech zaplacených a nasmlouvaných služeb a musí umět poskytnout praktickou pomoc a radu cestujícím.

1 DEFINICE KVALITY DLE UNWTO

UNWTO, zastřešující mezinárodní organizace pro oblast cestovního ruchu, chápe pojem kvalita v cestovním ruchu jako „výsledek procesu, který vede k uspokojení všech legitimních potřeb, požadavků a očekávání zákazníka týkající se produktu a služeb, a to za přijatelnou cenu, v souladu se vzájemně akceptovanými smluvními podmínkami a určujícími kvalitativními determinantami, jakými jsou bezpečnost, hygiena, dostupnost služeb cestovního ruchu, transparentnost, autenticita a harmonie turistických aktivit s lidským a přírodním prostředím.“ (WTO Quality Support Committee, Varadero, květen 2003)

Jak vyplývá z definice, dosahování kvality je nepřetržitý proces, protože kvalitu je potřeba neustále kontrolovat a odstraňovat její případné nedostatky. Kvality služeb lze dosáhnout v každém podniku bez ohledu na jeho kategorii či úroveň luxusu. Důležitou roli v systému kvality hraje lidský faktor a okolní prostředí.

Výsledek procesu (tj. kvalita) může být měřen podle spokojenosti zákazníka, ale také prostřednictvím dopadu, který mají aktivity cestovního ruchu na společnost, životní prostředí a hospodářství. Spokojenost zákazníka je však subjektivní pojem. Každý zákazník může mít jiné potřeby, požadavky, očekávání a názory. K rozpoznání jeho spokojenosti a identifikaci jeho vnímání kvality slouží různé marketingové metody, například výzkum trhu.

Legitimita potřeb, požadavků a očekávání uvedená v definici UNWTO vyjadřuje, na co má zákazník právo a nárok. Zákazník má nárok pouze na to, co si zaplatil, ale zároveň musí akceptovat společenská, ekologická a legislativní omezení, podle kterých podnikatelé v cestovním ruchu nastavují druh a úroveň kvality.

Uspokojením potřeb je myšleno uspokojení základních životních potřeb člověka. Tyto potřeby jsou jedním z hlavních faktorů pro vnímání kvality, a proto by měly být zohledněny při tvorbě programů a projektů cestovního ruchu. Je však nutné si uvědomit, že potřeby se v průběhu času mění a většinou i narůstají.

Pro posouzení kvality služeb jsou důležité požadavky zákazníka. Vzhledem k odlišným potřebám jednotlivých zákazníků je vhodné sestavit „balíčky“ služeb, podle kterých se určuje celková kvalita produktu. V případě, že je zákazník s kvalitou jedné služby vysoce spokojen, je ochoten pominout drobné nedostatky a vady jiné služby.

Požadavky na kvalitu poskytovaných služeb spojují kvalitu s jejím lidským rozměrem. Jsou však často nehmatatelné a obtížně měřitelné na rozdíl od fyzických atributů zařízení cestovního ruchu, které lze odvodit např. z počtu hvězdiček u hotelu. Určité části služeb je však možné kvantifikovat, např. dobu čekání na odbavení, frekvenci úklidu, počet a druh služeb zahrnutých v základní ceně.

Kvalita poskytovaných produktů je rovněž spojena s očekáváním potenciálních zákazníků, které vyjadřuje jejich představy o budoucí situaci či o novém prostředí. Očekávání může být negativní (starost) nebo pozitivní (naděje). Zákazník má nárok obdržet produkt ve slíbené podobě a kvalitě, která by ho neměla nepříjemně překvapit. Jeho očekávání však musí být přiměřená a reálná.

Zákazníky mohou být jak koneční spotřebitelé (jednotlivci, rodiny či skupiny), tak korporátní klienti (např. firma, která si objedná incentivní zájezd), ale i komerční zprostředkovatelé (např. cestovní kanceláře a agentury).

Každý produkt by měl mít přijatelnou cenu dle druhu, množství a kvality poskytovaných služeb. Představa zákazníka o ceně může být naplňována jen do jisté míry. Cena musí být přijatelná nejen pro zákazníka, ale i pro poskytovatele produktu, kterým musí zajistit zisk.

Vzájemně akceptované smluvní podmínky byly v definici WTO Quality Support Committee zahrnuty na návrh soukromého sektoru. Zavádí prvky obchodní a právní povahy a vztahují se k transparentnosti. Souhlas může být vyjádřen explicitně nebo tacitně (implicitně), v závislosti na regulaci v turistickém sektoru v dané zemi, nebo na druhu transakce. Znamená to například, že některé smlouvy je nutno podepsat, ale u některých obchodních transakcí stačí pouze ústní dohoda.

Poslední položka v definici UNWTO, určující kvalitativní determinanty, představuje hlavní faktory, podle kterých by měla být jednotně posuzována kvalita poskytovaných služeb a produktů bez ohledu na jejich kategorii, třídu a organizaci. Tyto determinanty stanovují minimální úroveň ochrany spotřebitele. Podle definice UNWTO sem patří bezpečnost, hygiena, dostupnost, transparentnost, autenticita a soulad.

Bezpečnost znamená, že služba nebo produkt cestovního ruchu nesmí ohrozit život, poškodit zdraví a jiné zásadní zájmy a integritu spotřebitele, a to ani v případě

dobrodružného či sportovního vyžití. Bezpečnostní standardy jsou většinou stanoveny zákonem (např. bezpečnost práce, požární ochrana).

Požadavky na hygienu musí splňovat ubytovací i stravovací služby. Všechna zařízení musí být především čistá, uklizená a hygienicky nezávadná a musí dodržovat standardy bezpečnosti potravin, které rovněž bývají upraveny zákonem. Tyto standardy se týkají všech typů stravovacích provozoven i občerstvení v letadle.

Dostupnost služeb a produktů cestovního ruchu představuje především odstranění fyzických a komunikačních bariér tak, aby k nim měli přístup všichni, tedy i lidé se zdravotním postižením či s jiným handicapem.

Transparentnost je důležitým nástrojem očekávání a ochrany spotřebitele. Označuje povinnost sdělovat pravdivé informace o vlastnostech a rozsahu produktu a jeho celkové ceně, včetně vyjmenování zahrnutých položek.

Autenticita je synonymem pro jedinečnost produktu. Je nejsubjektivnějším a nejobtížněji dosažitelným kvalitativním determinantem. Je kulturně determinována a zmizí, jestliže produkt přestane vycházet z původního kulturního a přírodního prostředí. Autenticita je také důležitým nástrojem konkurenceschopnosti a marketingu. Měla by odpovídat očekávání spotřebitelů.

Soulad s lidským a přírodním prostředím souvisí s udržitelností cestovního ruchu jako celku. Podle UNWTO Guide for Local Authorities on Developing Sustainable Tourism (1998) „*zachování udržitelnosti cestovního ruchu vyžaduje řízení ekologických a společensko-ekonomických dopadů, zavádění indikátorů životního prostředí a udržování kvality produktů a trhů cestovního ruchu.*“ Udržitelnost nikdy nemůže existovat bez kvality.

2 DEFINICE KVALITY DLE ISO 9000

Český překlad normy ISO 9000 (ČSN EN ISO 9000:2005) definuje pojem kvalita jako „*stupeň splnění požadavků souborem inherentních charakteristik*“. Na základě toho může být kvalita dobrá, špatná, vynikající apod.

Inherentní charakteristiky jsou znaky, které jsou pro daný produkt typické, např. existence bazénu v lázních. Naproti tomu stojí přiřazená charakteristika, která nevystihuje kvalitu systému, procesu, ani produktu. Patří sem např. cena produktu. Vlastnosti, které nelze

popsat číselnou hodnotou, se nazývají kvalitativní. Vlastnosti, které lze objektivně měřit, se nazývají kvantitativní.

Požadavky vyjadřují stanovené, obecně předpokládané nebo závazné potřeby či očekávání. Mohou se dělit do různých tříd podle pořadí požadavků na kvalitu systémů, procesů či produktů. Spokojenost s kvalitou je založena na vnímání zákazníka, jak jsou splněny jeho požadavky. Kvalita má tedy značně subjektivní charakter.

3 OSTATNÍ DEFINICE KVALITY

Pro ucelený pohled je možné uvést i další známé definice kvality. Je zřejmé, že lidé se kvalitou zabývali již od pradávna. Například starověký filosof Aristoteles poskytl pravděpodobně první známou definici kvality. Kvalita je podle něj jednou z deseti kategorií, jež představují nejvyšší rody pojmů vypovídajících o věcech, ale také způsoby bytí. První kategorii tvoří podstata, zbylých devět jsou případy (včetně kvality). Aristoteles rozděluje kvality na primární (podstatné), které jsou pro věci či osoby přirozené, a sekundární (nahodilé), jenž jsou věcem či osobám připsovány.

Anglický filosof John Locke ve své „Eseji o lidském rozumu“ zase řešil rozdíl mezi primárními a sekundárními kvalitami. Primární kvality označují objektivní stav předmětu (např. velikost, tvar, pohyb). Sekundární kvality se tvoří pomocí působení lidských smyslů (např. chuť, vůně, barva).

Z novodobých úvah o kvalitě citujeme např. Phillipa B. Crosbyho, teoretika i praktika managementu kvality, který definuje kvalitu jako „*shodu s požadavky*“. Za zmínku stojí i definice kvality podle Gnotha a Bennetta, ve které kvalitu označují jako „...*minimální úroveň služby, kterou se organizace rozhodne nabízet s cílem uspokojení potřeb svých klientů. Zároveň je kvalita stupněm konzistence, kterou může organizace udržet při poskytování této předem určené služby.*“¹ Znamená to, že kvalita služeb či produktů se odvíjí od typu cílové skupiny (podle jejího očekávání, preferencí a subjektivního vnímání) a že udržení konzistentní kvality v cestovním ruchu závisí především na lidském faktoru.

¹ SEATON, A. V. – BENNETT M. M.: *The Marketing of Tourism Products: Concepts, Issue and Cases*. London: International Thomson Business Press, 1996, str. 445

4 DŮVODY PRO ZAVEDENÍ SYSTÉMU ŘÍZENÍ KVALITY

Kvalita poskytovaných služeb cestovního ruchu vytváří vhodné podmínky pro jeho další rozvoj. Mnoho současných trendů v cestovním ruchu vyvolává nutnost respektovat faktory kvality, které stále nabývají na významu při rozhodování současných i potenciálních zákazníků.

Nejvýznamnějším faktorem je jistě změna kvalitativních hodnot života, která má přímý vliv na kvalitu poskytovaných služeb. Současní turisté si totiž uvědomují potřebu kvalitního a zdravého přírodního i kulturního prostředí, a tím i potřebu jeho ochrany. Podle kvality prostředí si vybírají i turistické destinace.

Mezi další trendy v cestovním ruchu patří dobrá informovanost zákazníků. V dnešní době si potenciální zákazník většinou vyhledá informace o produktech a službách předem a pak se rozhoduje, zda si daný produkt či službu koupí. Turisté mají zároveň více zkušeností, na základě kterých mohou kvalitu lépe porovnávat. V případě zavedení systému řízení kvality by měl zákazník přehled o jednotném srovnání služeb a produktů a díky tomu by se o koupi lépe rozhodoval. Navíc by tento systém zákazníkům zajišťoval, že skutečně obdrží deklarovanou úroveň služeb či produktů.

Z hlediska poptávky po službách cestovního ruchu v současnosti nabývá významu trh seniorů a trh asijských turistů. Oba tržní segmenty zákazníků jsou typické svými požadavky na vysokou úroveň kvality poskytovaných služeb.

Systém řízení kvality služeb je nutno zavést i z důvodu silných konkurenčních tlaků v oblasti cestovního ruchu. Současní spotřebitelé upřednostňují služby a produkty, které splní nejen jejich potřeby, ale poskytnou i něco navíc. Mají zájem například o atraktivní doprovodný program, bohatou nabídku sportovního a jiného vyžití v místě pobytu, zvyšuje se poptávka po relaxačních, rekondičních a redukčních pobytech. Poskytovatelé služeb se tomu musí neustále přizpůsobovat. Zároveň roste i počet nových destinací, což způsobuje vyšší konkurenci a tím i větší důraz na kvalitu jako způsob konkurenční výhody.

V sektoru průvodců fakticky v současné době systém řízení kvality neexistuje, ani ve formě zákonné regulace. Na základě novely živnostenského zákon ze dne 1.7.2008 (zákon č. 130/2008 Sb.) došlo k přeřazení průvodcovské činnosti v oblasti cestovního ruchu ze živnosti

vázané mezi živnosti ohlašovací volné. V důsledku toho přestala pro průvodce platit povinnost prokazovat do té doby stanovenou kvalifikaci. To způsobilo, že průvodcovské služby mohou poskytovat i nekvalifikovaní průvodci, kteří nemají dostatečné informace o kulturním a přírodním dědictví České republiky a jejich výklad tak nemusí být vždy správný. Zahraniční návštěvníci mnohdy využívají průvodce, kteří s nimi přicestují ze zdrojové země. Díky zákonu o volném pohybu služeb mohou zahraniční průvodci ze zemí EU, EHP a Švýcarska poskytovat své služby na území České republiky bez nutnosti ohlášení se českým úřadům a prokázání dostatečné kvalifikace. Systém kvality by do značné míry napomohl k zamezení nekalé konkurence, ke zvýšení možnosti uplatnění českých průvodců a absolventů odborných škol a především by umožnil zajistit návštěvníkům a turistům kvalifikovaný a odborný výklad, což by jistě zvýšilo jejich celkový dojem z poskytované služby.

Změna živnostenského zákona s sebou přinesla i skutečnost, že průvodcovská činnost není v současné době dostatečně kontrolována ani regulována státními či regionálními orgány. Standardy by stanovily povinná, případně dobrovolná kritéria pro jednotné hodnocení kvality. Po splnění těchto kritérií by poskytovatelé obdrželi certifikát, na jehož základě by byli oprávněni poskytovat dané služby. Zároveň by získali možnost používat logo či jiné označení kvality, jenž by bylo jasným vodítkem pro zákazníky, že jim poskytovaná služba má odpovídající kvalitu. Tím by se zvýšila informovanost zákazníků o dané službě, a to nejen těch konečných, ale i zprostředkovatelů (např. cestovních kanceláří, které si průvodce najímají). Certifikace by zákazníkům také garantovala minimální odbornou a jazykovou kvalifikaci průvodců.

Na potřebu zavedení certifikace poukazuje i výzkum společnosti Incoma GfK, z jehož výsledků vyplynulo, že téměř 70 % českých respondentů a 41 % zahraničních respondentů má zájem o to, aby odborná a jazyková kvalita průvodců byla předmětem certifikace. Certifikovaného průvodce by volilo 72 % českých a 54 % zahraničních respondentů raději než průvodce, jehož kvalita není ověřená².

Systém řízení kvality by pomohl vyřešit také problematické oblasti ve vzdělávání průvodců. Jedná se především o rozdělení vzdělávacího systému mezi školské a mimoškolské

² zpracováno dle INCOMA GfK: *Závěrečná souhrnná zpráva: Průzkum potřeb zákazníků pro sektor průvodců*. INCOMA GfK, duben 2010

poskytovatele, což způsobuje nejednotný obsah a rozsah vzdělávacích programů, který neodpovídá potřebám trhu práce. Systém řízení kvality by tyto programy zdokonalil, sjednotil jejich úroveň a zároveň by zajistil kontrolu nad jejich kvalitou.

5 VÝZNAM ZAVEDENÍ SYSTÉMU ŘÍZENÍ KVALITY U SLUŽEB CESTOVNÍHO RUCHU

Hlavním přínosem zavedení uceleného systému řízení kvality je rostoucí míra spokojenosti a loajality zákazníků, která spolu s kladnými referencemi spokojených zákazníků vede k pozvolnému nárůstu podílu na trhu a mnohdy i tržeb. To se však nemusí projevit ihned a někdy to může trvat i několik let. Přesto systém přináší dlouhodobou garanci zlepšování výsledků podnikání. Správné řízení kvality se často projevuje i jako nejvýznamnější ochranný faktor před ztrátami zákazníků, především v období útlumu a recese. Vysoké standardy služeb a kvality v turistickém průmyslu přispívají k tomu, že se návštěvníci dané lokality či zařízení v budoucnu vrátí zpět. Navíc kvalita produktu pozitivně ovlivňuje poptávku mnohem více a trvaleji než nízká cena.

V rostoucí konkurenci na trhu nesmí být význam managementu kvality podceňován. Kvalita se stává kritickým bodem odlišení se od konkurence. Dnešní zákazníci mají vysoká očekávání, a proto je potřeba klást důraz na různé plány zajištění kvality. Zavedení systému řízení kvality služeb zákazníkům poskytne nejen zajištění, ale i udržení vyšších standardů produktů cestovního ruchu. Zákazníci tak budou volit raději certifikované služby a produkty. Proto je vhodné a pro podnik přínosné využít certifikaci i v marketingu.

Význam kvality služeb cestovního ruchu a jejího řízení nepřináší jen konkurenční výhodu, ale i řadu dalších předností. Mezi ty patří především zamezení nekalé soutěži zařízení poskytujících nekvalitní a neodborné služby. Před takovými zařízeními by zákazníci ochránila právě certifikace zařízení a označení kvality.

Kvalita služeb cestovního ruchu a zavádění systémů kvality zvyšuje rovněž transparentnost na trhu. Transparentnost zákazníkům umožňuje lépe se zorientovat v nabídce a srovnat kvalitu různých služeb a produktů. Díky tomu si mohou vybrat pro ně nejvhodnější nabídku. Hlavním principem transparentnosti je sdělování pravdivých a dostatečných informací současným i potenciálním zákazníkům. Tím se zvyšuje důvěra mezi zákazníkem a poskytovatelem služeb či produktů. Transparentnost rovněž přispívá k větší konkurenci mezi

poskytovateli služeb a produktů, což působí na poměr ceny a kvality, který bude pro zákazníky výhodnější.

S transparentností souvisí i další významy řízení kvality. Systém řízení kvality dokumentuje, co bylo realizováno, způsob provádění postupů a zaznamenání výsledků. To pomáhá k efektivnímu řízení podniku. Současně dochází k eliminaci stížností hostů, případně k eliminaci nákladů na nápravu jejich stížností. Řízení kvality zvyšuje důvěru veřejnosti, bank, pojišťoven a orgánů státní správy vůči certifikovaným službám, produktům, zařízením či destinacím. Poskytovatelům se pak lépe daří plnit kritéria pro investice, čímž se jim zlepšuje přístup ke kapitálu.

V neposlední řadě má řízení kvality význam i pro zaměstnance. Součástí řízení kvality je totiž motivace a zajišťování spokojenosti zaměstnanců, přesné určování chyb a odstraňování anonymity pracovníků. Certifikace potvrzuje, že podnik se stará o životní prostředí, hygienu, bezpečnost a ochranu zdraví při práci ve službách cestovního ruchu.

b) FAKTORY OVLIVŇUJÍCÍ ÚROVEŇ POSKYTOVANÝCH SLUŽEB V SEKTORU PRŮVODCŮ

Z pohledu teorie lze říci, že kvalita je schopnost služby uspokojit zákaznickou potřebu, které mohou být zákazníkem nevyslovené, vyslovené či neuvědomělé.

Vyslovené potřeby představují základní požadavky na kvalitu, které jsou jasné a zřetelné. Nevyslovené potřeby zákazník přímo nevysloví, ale očekává, že jejich splnění bude samozřejmostí. Pokud však tyto potřeby nebudou splněny, sníží se spokojenost zákazníka. Neuvědomělé potřeby vyjadřují dodatečný užitek, který však zákazník předem neočekává. V oblasti cestovního ruchu je zvláště důležité zaměřit se na všechny potřeby zákazníka a zvolit vhodný model řízení kvality poskytovaných služeb.

Pro pochopení a řízení kvality je však také nutné kromě potřeb zákazníků znát faktory, které ovlivňují úroveň poskytovaných služeb. Je možné konstatovat, že tyto faktory jsou jak na straně nabídky tak na straně poptávky, přičemž některé z nich jsou objektivně dané, zatímco jiné může podnikatel svou činností a svým přístupem ke kvalitě sám ovlivnit.

1 FAKTORY OVLIVŇUJÍCÍ ÚROVEŇ POSKYTOVANÝCH SLUŽEB NA STRANĚ NABÍDKY

Stranu nabídky v tomto ohledu tvoří nejen samotný podnikatel, který službu nabízí, ale také různá profesní sdružení, která do značné míry rovněž ovlivňují kvalitu poskytovaných služeb vzhledem k jejich poslání kultivovat podnikatelské prostředí a vyžadovat určitou úroveň kvality mezi svými členy.

Faktory, které ovlivňují úroveň kvality na straně nabídky, lze shrnout do následujících okruhů. Může se tedy jednat o:

- politické a legislativní faktory,
- ekonomické faktory,
- sociokulturní faktory,
- demografické faktory,
- faktory na straně poptávky,

- faktory na úrovni podniku.

Základními faktory, které ovlivňují úroveň poskytovaných služeb z hlediska nabídky, jsou politické a legislativní podmínky, jež definují národní i mezinárodní podnikatelské prostředí a stanovují standardy a hranice podnikání. Patří sem jak legislativní opatření, tak různé politiky na národní i nadnárodní úrovni (hospodářská, měnová, daňová, sociální, ochrany životního prostředí apod.), mezinárodně politické a hospodářské vztahy mezi zeměmi či členství státu v různých politicko-hospodářských uskupeních. Např. v rámci Evropské unie (tedy včetně České republiky) byly legislativní požadavky na kvalitu výrobků a služeb harmonizovány mezi členskými zeměmi a jsou jimi podmiňovány i obchodní vztahy se třetími zeměmi.

Vliv má ovšem nejen politické, ale i ekonomické prostředí, ve kterém podnikatel své služby nabízí. Svoji roli hrají jak makroekonomické veličiny (vývoj HDP, inflace, nezaměstnanosti a s tím spojená kupní síla obyvatel a jejich ochota si za kvalitu případně připlatit), tak mikroekonomické na úrovni podniku či odvětví jako cenová politika, hospodářská soutěž apod.

Demografické a sociokulturní charakteristiky prakticky odrážejí faktory na straně poptávky. Zákazníci se liší věkem, pohlavím, vzděláním, svými disponibilními příjmy atd., na základě čehož poskytovatelé služeb mohou spotřebitele rozdělovat do různých tržních segmentů a přizpůsobovat jim tak svoji nabídku včetně její kvalitativní úrovně. Význam má však i kulturní prostředí dané oblasti, zvyky, tradice, náboženské a jiné charakteristiky a od toho se odvíjející životní styl obyvatel, jejich způsob trávení volného času, módní trendy, což také implikuje požadavky na kvalitu ze strany zákazníků.

V neposlední řadě úroveň poskytovaných služeb ovlivňuje samotný postoj podnikatele ke kvalitě. Je především na vedení podniku, aby definovalo svoji politiku a cíle kvality. Jeho přístup ke kvalitě musí minimálně respektovat zákonné požadavky, často ovšem bývá přísnější. Příkladem mohou být podnikové nebo odvětvové standardy definující požadavky na systémy kvality aplikované nejen v rámci dané společnosti nebo odvětví, ale také na dodavatele těchto podniků. V oblasti cestovního ruchu vynikají zejména hotelové řetězce a letecké společnosti ve stanovování vlastních standardů kvality. Důvodem pro zavádění podobných standardů je, aby zákazník skutečně obdržel deklarovanou úroveň služeb a zároveň bylo dosaženo požadované produktivity práce. Standardy ovšem slouží

i jako vhodný marketingový nástroj, který pomáhá společnosti odlišit se od konkurence a zajistit si loajalitu zákazníků. Na straně podniku hraje zásadní roli lidský faktor, v oblasti cestovního ruchu obzvlášť, protože zde více než jinde působí psychika, emoce a je kladen důraz na vnější stránku služeb, image, atmosféru atd. Jak poukazuje Payne: „*Lidský faktor je důležitou součástí diferenciací podniku služeb, která je zdrojem přidané hodnoty pro zákazníka.*“³ Jak již bylo uvedeno, dobrý průvodce může pozvednout i jinak průměrný zájezd a zanechat v zákazníkovi spokojený pocit, naopak nekvalitní průvodce může zkazit dojem z jinak perfektně organizované cesty.

2 FAKTORY OVLIVŇUJÍCÍ ÚROVEŇ POSKYTOVANÝCH SLUŽEB NA STRANĚ POPTÁVKY

V podstatě shodné faktory s těmi uvedenými v předchozí kapitole budou ovlivňovat požadavky na úroveň poskytovaných služeb i na straně poptávajících. Poptávajícími nejsou opět myšleni pouze koneční spotřebitelé služeb cestovního ruchu, ale také různí zprostředkovatelé (např. cestovní kanceláře, cestovní agentury, informační centra) mající vlastní požadavky na kvalitu jimi zprostředkovaných služeb.

Faktory ovlivňující úroveň poskytovaných služeb z pohledu strany poptávky lze tedy shrnout následovně na:

- politické a legislativní faktory,
- ekonomické faktory,
- sociokulturní faktory,
- demografické faktory,
- faktory na straně nabídky,
- osobní faktory.

Výše uvedené faktory se rozdělují na externí a osobní. Externí faktory jsou nezávislé na osobnosti člověka a jsou dány vnějším prostředím (tzv. makrofaktory). Je možné mezi ně řadit faktory politické, hospodářské, sociální, demografické aj. Jak podnikatel poskytující služby tak zákazník je stěží může ovlivnit, nicméně je musí brát v potaz. Je však pravděpodobné, že na různé jedince působí jinak, např. extroverti jsou těmito faktory

³ PAYNE, A.: *Marketing služeb*. Praha: Grada Publishing, 1996, str. 170

ovlivňování více než introverti. Naopak osobní faktory vychází přímo z osobnosti zákazníka a týkají se jeho duše či psychiky. Jsou ovlivňovány jeho životní situací, postoji či znalostmi a zkušenostmi.

Hospodářská a politická situace obecně působí na ochotu lidí cestovat a spotřebovávat související služby cestovního ruchu. Jedná se o širokou paletu faktorů jako spotřební zvyklosti, příjmy obyvatel, cenová hladina a směnné kurzy, náklady na cestování, životní standard společnosti, pracovní doba a disponibilní fond volného času. Pokud v dané oblasti nastane hospodářský pokles, je pravděpodobné, že se projeví propouštěním a nárůstem nezaměstnanosti, čímž se snižují disponibilní příjmy obyvatel a tím jejich ekonomická síla. To se projeví ve snížené poptávce po cestování a dalších zbytečných statcích (např. služby wellness) nebo přeorientováním poptávky po levnějších variantách trávení volného času. Naopak v případě ekonomického růstu roste i životní úroveň obyvatel, kteří si následně mohou dovolit častěji spotřebovávat služby cestovního ruchu.

Vliv společnosti na spotřební chování jednotlivce souvisí s jejími normami a hodnotami. Odlišnosti v jednotlivých kulturách mohou působit na poptávku jak pozitivně, tak negativně. Poptávku v oblasti cestovního ruchu ovlivňuje i struktura obyvatelstva (její sociodemografické charakteristiky), nezbytným předpokladem pro realizaci cestovního ruchu je existence fondu volného času. Čím více člověk má volného času, tím více ho může věnovat cestování, relaxaci, novým zážitkům. Podmínkou cestování je také společenská a technická mobilita v rámci společnosti.

V případě nabízejícího se podnikatel snaží ovlivňovat poptávku po jeho produktech pomocí klasických marketingových nástrojů, jakými jsou cenová, produktová, distribuční a komunikační politika. Všemi těmito opatřeními se nabízející snaží motivovat potenciální zákazníky, aktivizovat je a ty ochotné jím nabízené služby konzumovat dále usměrňovat.

Osobnostní faktory jsou, jak již bylo zmíněno, dané osobností člověka a vycházejí z jeho potřeb. Důvod, proč se člověk rozhodne využít služeb z oblasti cestovního ruchu, může vycházet z jeho fyzických potřeb (např. potřeba relaxace, tělesného pohybu, regenerace), potřeby osobního rozvoje (potřeba získat nové znalosti a dovednosti), potřeby komunikace (cestuje, aby se seznámil a byl mezi lidmi), mohou na něj působit různé kulturní faktory (chuť poznávat jiné kultury, náboženství apod.), svoji roli může sehrát i určité

společenské postavení či prestiž, tj. snaha mít něco exkluzivního, být členem klubu apod., ale také emocionální faktory jako touha něco zažít a uniknout ze stereotypu.

Je zřejmé, že všechny výše uvedené faktory neovlivňují pouze ochotu spotřebitelů konzumovat určité služby, ale také konzumovat poskytované služby v určité kvalitě.

3 HODNOCENÍ KVALITY ZE STRANY ZÁKAZNÍKA (UŽIVATELE)

„Kvalita služeb vyplývá ze schopnosti podniku uspokojit či předčít očekávání zákazníků. Měřítkem úspěchu je kvalita vnímaná zákazníkem.“⁴ Podle Palatkové je však problém kvalitu změřit, *„protože v hodnocení kvality služby se zákonitě promítá vysoký podíl lidského faktoru. Relativně snadno kvantifikovatelné jsou tzv. technické složky produktu jako technické vybavení, kapacita, čekací doba, počet pracovníků, doba poskytování služby, bezpečnost, hygiena. Méně snadné je ohodnocení tzv. osobních složek produktu, jako je zdvořilost, spolehlivost, kompletnost, důvěryhodnost, citlivost a osobní přístup.“⁵* Tezi Palatkové potvrzuje i Oriška, který tvrdí, že *„měřítkem hodnocení standardu služeb cestovního ruchu je nejen jejich rozsah a kvalita, čistota a celkový vzhled prostředí, ve kterém se služby poskytují, ale i vystupování a chování pracovního personálu, jeho odbornost, zručnost, pohotovost, jazykové schopnosti, morálně-volní vlastnosti atd.“⁶*

Dobrý management kvality by měl analyzovat co ovlivňuje vnímání kvality služby uživatelem. Zákazník zpravidla službu hodnotí ze dvou hledisek – objektivního a subjektivního. Při objektivním hodnocení kvality zákazník porovnává skutečný stav se stavem deklarovaným (např. v propagačním materiálu) nebo srovnává poskytnutou kvalitu se standardy kvality, které jsou dané zákonem či společností. Naproti tomu *„na subjektivní hodnocení kvality služeb má vliv řada faktorů, které mohou změnit celkové vnímání poskytované služby.“⁷* Záleží například na pocitech zákazníka, které vychází z vlastních zkušeností, výchovy, vzdělání, aktuální nálady, pohlaví, příslušnosti k sociální skupině apod.

⁴ PAYNE, A.: *Marketing služeb*. Praha: Grada Publishing, 1996, str. 223

⁵ PALATKOVÁ, M.: *Marketingová strategie destinace cestovního ruchu: Jak získat více příjmů z cestovního ruchu*. ISBN 80-247-1014-5. Praha: Grada Publishing, a.s. 2006, str. 143

⁶ ORIEŠKA, J.: *Metodika činnosti průvodce cestovního ruchu*. ISBN 80-85970-30-9. Praha: Idea Servis, konsorcium. 1999, str. 5

⁷ PAYNE, A.: *Marketing služeb*. ISBN 80-7169-276-X. Praha: Grada Publishing, 1996, str. 223

Zákazník kvalitu subjektivně hodnotí např. podle chování personálu, interiéru, vůně nebo čistoty.

Nenadál a kolektiv rozčlenil faktory, které působí na vnímání úrovně poskytovaných služeb zákazníky, do tří po sobě následujících úseků – před nákupem, při nákupu a po nákupu.⁸ Podle těchto faktorů si zákazník vytváří nějaká očekávání, která v okamžiku koupě a využívání služeb či produktů porovnává s jejich vnímanou skutečnou výkonností. Čím menší bude rozdíl mezi očekáváním a realitou vnímanou zákazníkem, tím větší bude jeho spokojenost. K naprosté spokojenosti zákazníka dochází v případech, že se vnímaná realita shoduje s jeho očekáváním. Před nákupem je zákazník ovlivněn jménem a image výrobce, předchozími vlastními zkušenostmi, názory okolí a přátel a jejich doporučením, publikovanými výsledky spotřebitelských testů, dostupnými informacemi, reklamou a vlastními požadavky. Požadavky zákazníků se v průběhu času vyvíjí, většinou se zvyšují. Vhodným příkladem jsou zvyšující se požadavky na prodejní a poprodejní servis a doprovodné služby. Pro poskytovatele je tedy důležité umět tyto požadavky rozpoznat a podle nich následně zákazníky rozdělit do segmentačních skupin. Poskytovatelé musí pochopit, co si zákazníci přejí, co je uspokojí a za co jsou ochotni zaplatit. Zjištěné informace pak mohou použít při tvorbě optimální nabídky a v propagačních kampaních. V tomto případě platí, že nejlepší reklamou je dobrá osobní zkušenost.

Při nákupu zákazník posuzuje kvalitu podle specifikace výrobku, úrovně prodeje, servisní strategie, ceny výrobku, rozsahu uživatelské dokumentace a podpůrných programů loajality. Mezi podpůrné programy patří například slevová (věrnostní) karta, cenově zvýhodněné nabídky či malý dárek.

Po nákupu na vnímání úrovně služeb zákazníkem působí snadná instalace a užití služeb či produktu, příjem stížností a reklamací, dostupnost náhradních dílů, kvalita a rozsah servisu a monitorování spokojenosti a loajality zákazníků. Faktory vnímané po nákupu využívají poskytovatelé služeb jako nástroj konkurenční výhody, a tak nabývají čím dál většího významu při hodnocení úrovně služeb zákazníkem.

V České republice byl společností INCOMA GfK realizován v rámci projektu zavádění národních standardů ve vybraných sektorech cestovního ruchu průzkum potřeb

⁸ Zpracováno na základě: NENADÁL, J. a kol.: *Moderní systémy řízení jakosti*. ISBN 80-7261-071-6. Praha: Management Press, 2002, str. 127

zákazníků pro sektor průvodců, ve kterém čeští i zahraniční respondenti hodnotili spokojenost se službami průvodců⁹. Respondenti konkrétně hodnotily využití průvodcovských služeb, důležité dovednosti průvodce, svoji spokojenost s jejich službami a svůj postoj k certifikaci služeb.

Z výsledků vyplynulo, že převažuje celková spokojenost klientů nad nespokojeností. Čeští respondenti z pohledu jednotlivých dovedností průvodce nejlépe hodnotí příjemné vystupování, které zároveň pokládají i za nejdůležitější dovednost. Naopak nejhůře byla hodnocena znalost cizího jazyka, které však přikládají nejmenší důležitost. V některých případech spokojenost významněji zaostává za důležitostmi, což se týká zejména schopnosti podat poutavý výklad, schopnosti řešit problémy, ochoty a vstřícnosti, komunikačních dovedností, ale i příjemného vystupování, či znalostí dějin a kultury oblasti. Přibližně stejnou úroveň spokojenosti i důležitosti dosáhly méně důležité formální stránky průvodce, jako jsou upravený vzhled, poskytování aktuálních a objektivních informací a znalost cizího jazyka. Zahraniční respondenti nejhůře hodnotí schopnost průvodce řešit problémy, upravený vzhled a komunikační dovednosti. Za důležitostí dovednosti zaostává spokojenost zahraničních klientů zejména ve znalosti cizího jazyka, méně výrazně také v poskytování aktuálních informací a ve schopnosti řešit problémy. Většina českých respondentů by uvítala certifikaci odborných a jazykových kvalit průvodců a volila by raději služby certifikovaného průvodce. Naopak u zahraničních návštěvníků certifikace hraje spíše nevýznamnou roli a příliš nerozhoduje při volbě průvodce.

Z výzkumu vyplývají následující doporučení:

- Lidský faktor hraje při hodnocení kvality služeb průvodce větší roli než formální stránka.
- Při vzdělávání průvodců je nutné se zaměřit ne pouze na obecné znalosti z historie, kultury apod., ale také na komunikační dovednosti, etiku a znalosti řešení krizových situací.
- Je zřejmé, že poptávka po certifikaci služeb existuje. Zákazník chápe, že je nutné si za kvalitu připlatit, ovšem je ochotný si připlatit spíše symbolicky. Náklady na certifikaci by tudíž neměly být (alespoň při první certifikaci) tak vysoké, aby se významně promítly do ceny poskytovaných služeb.

⁹ INCOMA GfK: *Závěrečná souhrnná zpráva: Průzkum potřeb zákazníků pro sektor průvodců*. INCOMA GfK, duben 2010

c) ANALÝZA SOUČASNÉHO STAVU KVALITY V SEKTORU PRŮVODCŮ V ČR

O platná legislativa související s kvalitou služeb, vztah k významným dokumentům

1 ZÁKLADNÍ POŽADAVKY NA KVALITU SLUŽEB

1.1 Řešené požadavky

V právních předpisech České republiky je obecně stanoven požadavek na kvalitu dodávek zboží a služeb, případně se hovoří o shodě s kupní smlouvou, což znamená, že dodávané plnění je zejména bez vad. Podstatný prostor je v zákonné úpravě věnován odpovědnosti za vady a vadami způsobeným škodám a s tím související záruce prodávajícího za kvalitu jím prodávaného zboží a služeb. Předpisy stanovují i další povinnosti prodávajícího, resp. poskytovatele služeb, a to zejména zákaz užívat při nabízení služeb nekalé praktiky a informovat spotřebitele o charakteru nabízeného plnění a dalších souvisejících skutečnostech. Určitý standard a kvalitu tentokrát samotných poskytovatelů služeb stanovují živnostenské předpisy, resp. podmínky pro provozování živnosti. Vzhledem k tomu, že průvodcovské služby jsou často poskytovány přeshraničně, vztahují se na ně i ustanovení týkající se volného pohybu služeb.

1.2 Relevantní právní normy

Výše uvedené požadavky na kvalitu poskytovaných služeb vyplývají z ustanovení následujících právních norem:

- Zákon č. 455/1991 Sb., o živnostenském podnikání (živnostenský zákon), ve znění pozdějších předpisů
- Zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů
- Zákon č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, ve znění pozdějších předpisů
- Zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů
- Nařízení vlády č. 278/2008 Sb., o obsahových náplních jednotlivých živností

- Zákon č. 222/2009 Sb., o volném pohybu služeb, ve znění pozdějších předpisů

1.3 Podrobný rozbor právních norem s ohledem na kvalitu služeb

Živnostenský zákon

Zákon č. 455/1991 Sb., o živnostenském podnikání (živnostenský zákon), ve znění pozdějších předpisů z pohledu kvality služeb zejména upravuje podmínky živnostenského podnikání. Zákon stanovuje druhy živností (živnosti koncesované a živnosti ohlašovací – řemeslné, vázané a živnosti volné) a určuje, co je a co není živností. Dále jsou zde uvedeny podmínky pro provozování živností, tj. všeobecné podmínky provozování živnosti (dosažení věku 18 let, způsobilost k právním úkonům a bezúhonnost) a zvláštní podmínky provozování živnosti týkající se zejména odborné způsobilosti, což nejčastěji znamená kombinaci dosaženého vzdělání a určité praxe. V zákoně jsou také upraveny např. rozsah živnostenského oprávnění (živnosti obchodní a výrobní, živnosti poskytující služby) či náležitosti spojené s vydáním živnostenského listu/koncesní listiny a jejich centrální evidencí. V příloze zákona jsou uvedeny Seznamy jednotlivých druhů živností.

Prováděcím právním předpisem k živnostenskému zákonu je nařízení vlády č. 278/2008 Sb., o obsahových náplních jednotlivých živností, které definuje předmět podnikání v rámci jednotlivých živností.

Pro sektor průvodců měla zásadní význam novela živnostenského zákona (zákon č. 130/2008 Sb.) platná od 1. 7. 2008. Ta přeřadila průvodce cestovního ruchu do volné živnosti a sloučila profesi průvodce, vedoucího zájezdu a pobytového zástupce do jedné obsahové náplně. Před touto úpravou byla činnost průvodců cestovního ruchu vázána na prokázání odborné způsobilosti skládající se z ukončeného středoškolského vzdělání, odborné kvalifikace a znalosti cizího jazyka. Bývalé živnosti vedoucí zájezdu a místní zástupce cestovní kanceláře byly v předchozí úpravě živnostmi volnými.

Živnost volná je živnost opravňující k výkonu činností, pro jejichž provozování živnostenský zákon nevyžaduje prokazování odborné ani jiné způsobilosti. K získání živnostenského oprávnění pro živnost volnou musí být splněny všeobecné podmínky podle § 6 odst. 1 živnostenského zákona. Živnost volná a obory činností, které náleží do živnosti volné, jsou uvedeny v příloze č. 4 k tomuto zákonu.

Živnost č. 71. Provozování cestovní agentury a průvodcovská činnost v oblasti cestovního ruchu

Podle nařízení vlády č. 278/2008 Sb., do této živnosti spadá celá řada činností. Jedná se o nabízení, prodej a zprostředkování prodeje jednotlivých služeb cestovního ruchu a organizování, nabízení činnosti v oblasti cestovního a zprostředkování prodeje kombinací jednotlivých služeb cestovního ruchu, vyjma prodeje zájezdů. Jednotlivými službami cestovního ruchu se rozumí zejména zabezpečení dopravy, ubytování, stravování, průvodcovských služeb, prodeje a rezervace letenek, prodeje a rezervace železničních a autobusových jízdenek včetně místenek, prodeje a rezervace lodních lístků včetně kajut, zprostředkování víz, nabídky a prodeje balneologických služeb za účelem relaxace a rekondice, nabídky a prodeje sportovních aktivit za účelem relaxace a rekondice - například jízda na koni, půjčování kol a dalších sportovních potřeb, pobyt ve fitcentrech, zprostředkování a zajištění účasti na sportovních a společenských akcích a zprostředkování prodeje dalších služeb spojených s rekreací, odpočinkem a služebním, obchodním jednáním. Doprovázení skupiny osob nebo jednotlivců, při němž je v jazyku podle jejich výběru poskytován výklad o kulturním a přírodním dědictví země. Výklad obsahuje zejména informace o kultuře (historické, umělecké, archeologické, folkloristické, etnologické, gastronomické a podobně), životním prostředí (geologické, přírodní, klimatické a podobně), jednotlivých lokalitách (historických, průmyslových, městských centrech a podobně), místech (muzea, kostely a podobně) a oblastech (turistických regionech, krajích a podobně). Zajištění dalších nezbytných činností spojených s doprovodem skupiny osob nebo jednotlivců, vedením a kontrolou itineráře, zajištěním programu, obstaráním základních informací během cesty, včetně praktických informací vztahujících se k místu pobytu, a poskytováním základní pomoci doprovázeným osobám. V rámci této činnosti lze prodávat věci související s cestovním ruchem, zejména vstupenky, mapy, plány, jízdní řády, tištěné průvodce a upomínkové předměty.

Obchodní zákoník

Zákon č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, ve znění pozdějších předpisů především upravuje vztahy mezi podnikateli. Nalezneme zde požadavky na kvalitu dodávek, ustanovení o záruce za jakost či postup kupujícího, který může uplatnit při dodání vadného zboží (služeb).

Hlava 2 obchodního zákoníku je věnována zvláštním ustanovením o některých obchodních závazkových vztazích. V oddíle 2 jsou stanoveny povinnosti prodávajícího, přičemž požadavkům na kvalitu dodávek jsou věnovány § 420 a následující, podle nichž je *„prodávající povinen dodat zboží v množství, kvalitě a provedení, jež určuje smlouva, a musí je zabalit nebo opatřit pro přepravu způsobem stanoveným ve smlouvě. Neurčuje-li smlouva kvalitu nebo provedení zboží, je prodávající povinen dodat zboží v kvalitě a provedení, jež se hodí pro účel stanovený ve smlouvě, nebo není-li tento účel ve smlouvě stanoven, pro účel, k němuž se takové zboží zpravidla užívá.“* Poruší-li prodávající zákonem stanovené povinnosti v § 420, má zboží vady. Za vady zboží se považuje i dodání jiného zboží, než určuje smlouva a vady v dokladech nutných k užívání zboží.

§ 429 a další se věnují záruce za jakost, tj. *„zárukou za jakost zboží přejímá prodávající písemně závazek, že dodané zboží bude po určitou dobu způsobilé pro použití ke smluvenému, jinak k obvyklému účelu, nebo že si zachová smluvené, jinak obvyklé vlastnosti.“* Převzetí závazku ze záruky může vyplynout ze smlouvy nebo z prohlášení prodávajícího, zejména ve formě záručního listu. Účinky převzetí tohoto závazku má i vyznačení délky záruční doby nebo doby trvanlivosti nebo použitelnosti dodaného zboží na jeho obalu. V případě vad zboží, na něž se vztahuje záruka, platí ustanovení §§ 426 až 428 a §§ 436 až 441 obchodního zákoníku. §§ 436–441 řeší nároky z vad zboží, které může kupující uplatnit.

Je-li dodáním zboží s vadami porušena smlouva podstatným způsobem, tzn. pokud strana porušující smlouvu věděla v době uzavření smlouvy nebo to předvíдалa, že druhá strana nebude mít zájem na plnění povinností při takovém porušení smlouvy, může kupující:

- a) požadovat odstranění vad dodáním náhradního zboží za zboží vadné, dodání chybějícího zboží a požadovat odstranění právních vad,
- b) požadovat odstranění vad opravou zboží, jestliže vady jsou opravitelné,

- c) požadovat přiměřenou slevu z kupní ceny, nebo
- d) odstoupit od smlouvy.

Kromě těchto nároků má kupující také právo na náhradu škody i na smluvní pokutu, pokud byla sjednána.

Aby kupující mohl uplatnit některý z výše uvedených nároků, musí ho oznámit ve včas zaslaném oznámení vad nebo bez zbytečného odkladu po tomto oznámení. Pokud tak neučiní, má pouze nároky z vad zboží jako při nepodstatném porušení smlouvy. Uplatněný nárok zároveň nemůže měnit bez souhlasu prodávajícího.

Ukáže-li se však, že vady zboží jsou neopravitelné nebo by s jejich opravou byly spojeny nepřiměřené náklady, může kupující požadovat dodání náhradního zboží. Nejsou-li dále vady odstraněny v přiměřené dodatečné lhůtě nebo oznámí-li prodávající kupujícímu, že vady neodstraní, pak může kupující odstoupit od smlouvy nebo požadovat přiměřenou slevu z kupní ceny.

V případě, že byla smlouva porušena dodáním zboží s vadami nepodstatným způsobem, může kupující požadovat buď dodání chybějícího zboží a odstranění ostatních vad zboží, nebo slevu z kupní ceny. Neodstraní-li prodávající vady v dodatečně přiměřené lhůtě, může kupující také od smlouvy odstoupit, ovšem upozorní-li na to prodávajícího v přiměřené lhůtě. Pokud však kupující včas vadu zboží neoznámí, ztrácí právo na odstoupení od smlouvy.

Občanský zákoník

Zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, stanovuje rovněž požadavky na kvalitu při prodeji zboží a služeb, jež jsou podobné těm v obchodním zákoníku, důraz je však v tomto případě kladen na vztahy mezi podnikateli a spotřebiteli.

§§ 596–600 upravují vadu věci. „*Má-li věc vady, o kterých prodávající ví, je povinen kupujícího při sjednávání kupní smlouvy na ně upozornit. Jestliže dodatečně vyjde najevo vada, na kterou prodávající kupujícího neupozornil, má kupující právo na přiměřenou slevu ze sjednané ceny odpovídající povaze a rozsahu vady; jde-li o vadu, která činí věc neupotřebitelnou, má též právo od smlouvy odstoupit. Právo odstoupit od smlouvy má kupující i tehdy, jestliže jej prodávající ujistil, že věc má určité vlastnosti, zejména vlastnosti kupujícím vymíněné, anebo že nemá žádné vady, a toto ujištění se ukáže nepravdivým.*

Kupující má právo na úhradu nutných nákladů, které mu vznikly v souvislosti s uplatněním práv z odpovědnosti za vady.“ § 616 dále uvádí, že „prodávající odpovídá kupujícímu za to, že prodávaná věc je při převzetí kupujícím ve shodě s kupní smlouvou, zejména, že je bez vad.“

§§ 619–627 upravují odpovědnost za vady prodané věci. *„Nejde-li o věci, které se rychle kazí nebo o věci použité, odpovídá prodávající za vady, které se projeví jako rozpor s kupní smlouvou po převzetí věci v záruční době (záruka).“* Záruční doba se liší podle charakteru prodáváného zboží nebo služeb. Občanský zákoník vymezuje několik záručních lhůt, např. při zhotovení věci na zakázku (smlouva o dílo) činí 6 měsíců, při opravách či úpravách věci jsou to 3 měsíce.

Kupující má právo podle občanského zákoníku v případě vady na prodané věci, jde-li o odstranitelnou vadu, na

- a) odstranění vady bezplatně, včas a řádně, jde-li o vadu odstranitelnou,
- b) výměnu věci nebo součásti věci, není-li to vzhledem k povaze vady neúměrné,
- c) přiměřenou slevu z ceny nebo odstoupení od smlouvy, není-li možný předchozí postup a jde-li o neodstranitelnou vadu a věc nelze řádně užívat, na
- d) výměnu věci, nebo
- e) odstoupení od smlouvy.

Zákon o ochraně spotřebitele

Zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, stanovuje v § 3 povinnosti prodávajícího při prodeji výrobků a poskytování služeb konečnému spotřebiteli. Mezi jiným se jedná o povinnost **„poskytovat služby v předepsané nebo schválené jakosti, pokud je závazně stanovena nebo pokud to vyplývá ze zvláštních předpisů anebo v jakosti jím uváděné; není-li jakost předepsána, schválena nebo uváděna, v jakosti obvyklé.“**

Z pohledu zajištění kvality služeb je rovněž důležité, že zákon zakazuje užívání nekalých obchodních praktik při nabízení nebo poskytování služeb. Obchodní praktika je nekalá, je-li jednání podnikatele vůči spotřebiteli v rozporu s požadavky odborné péče a je způsobíle podstatně ovlivnit jeho rozhodování tak, že může učinit obchodní rozhodnutí, které

by jinak neučinil. Nekalé jsou zejména klamavé a agresivní obchodní praktiky a jejich výčet je uveden v přílohách k tomuto zákonu.

Povinností prodávajícího vyplývající ze zákona o ochraně spotřebitele je také řádně informovat spotřebitele o charakteru poskytovaných služeb a o riziku souvisejícím s poskytovanou službou.

Zákon o volném pohybu služeb

Zákon o volném pohybu služeb do českého právního řádu transponuje směrnici Evropského parlamentu a Rady 2006/123/ES ze dne 12. prosince 2006 o službách na vnitřním trhu. Smyslem zákona je usnadnit vstup do podnikání zahraničním poskytovatelům služeb a poskytování tzv. přeshraničních služeb. Zákon o volném pohybu služeb upravuje přeshraniční poskytování služeb, práva a povinnosti poskytovatelů služeb, práva příjemců služeb, jednotná kontaktní místa, jejich činnost a uspořádání, vznik oprávnění k poskytování služeb ze zákona a dozor nad poskytovateli služeb na vnitřním trhu Evropské unie.

Přeshraniční poskytování služeb je v zákoně o volném pohybu služeb v § 3 písm. d) definováno jako *"dočasné nebo příležitostné poskytování služeb na území jiného členského státu, než členského státu, ve kterém je poskytovatel usazený"*. Princip přeshraničního poskytování služeb tedy umožňuje, aby poskytovatel služby dočasně a příležitostně poskytoval své služby na území jiného členského státu, než ve kterém je poskytovatel těchto služeb usazen. K využití této možnosti bude poskytovateli služeb stačit povolení vykonávat tyto služby, které získal ve svém domovském státě.

Zákon o volném pohybu služeb má s ohledem na průvodcovskou činnost význam především pro zahraniční poskytovatele této služby, protože fakticky reguluje cizí poskytovatele služeb na našem území. Pokud by se jednalo o regulovanou živnost, pak by se cizí podnikatel musel před jejím prvním poskytnutím na území České republiky ohlásit příslušnému orgánu. Vzhledem k tomu, že je činnost průvodců cestovního ruchu zcela liberalizována, zahraniční průvodci nemusí před prvním poskytnutím služby podávat ohlášení a nemusí dokazovat, zda jsou ve své domovské zemi oprávněni průvodcovské služby poskytovat.

2 SPECIFICKÉ POŽADAVKY NA KVALITU SLUŽEB PRŮVODCŮ

Současná legislativa nestanovuje na služby průvodců cestovního ruchu žádné specifické požadavky.

3 VÝZNAMNÉ DOKUMENTY V OBLASTI KVALITY CESTOVNÍHO RUCHU

3.1 *Koncepce státní politiky cestovního ruchu v ČR na období 2007–2013*

Koncepce státní politiky cestovního ruchu v rámci Priority 2 Rozšiřování a zkvalitňování služeb cestovního ruchu, Opatření 2.3 Zkvalitňování služeb cestovního ruchu navrhuje zajištění standardu kvality poskytovaných služeb v cestovním ruchu a počítá s jejich certifikací. Tento požadavek vychází ze SWOT analýzy cestovního ruchu ČR připravené v rámci Koncepce, která uvádí mezi slabými stránkami mimo jiné:

- nízkou kvalitu základních a doplňkových služeb CR (chybějící standardizace a certifikace);
- nízký podíl produktů šetrných forem turistiky.

Koncepce rovněž zdůrazňuje potřebu ochrany spotřebitele služeb cestovního ruchu a kontrolu jejich kvality.

3.2 *Strategie národní politiky kvality 2008–2013*

Mezi strategické záměry Národní politiky kvality patří mezi jiným propagace služeb cestovního ruchu a jejich kvality, ověřování kvality subjektů v cestovním ruchu (certifikace, oficiální jednotná klasifikace ubytovacích zařízení, inspekce) a šetrná turistika.

Jako nástroje k dosažení těchto záměrů by měly sloužit nástroje propagace, výchova a vzdělání, kontrola, oficiální jednotná klasifikace ubytovacích zařízení, značka kvality, ověřování kvality, národní systém certifikace ekologicky šetrných služeb cestovního ruchu.

Realizátory těchto záměrů by měly být: MMR, Czech Tourism, MZV, MŠMT, MPO, MŽP, podnikatelské svazy a sdružení, ČOI, živnostenské úřady, samospráva, kraje, obce, správci značek.

O relevantní normy a standardy související s kvalitou služeb

1 NORMY SOUVISEJÍCÍ SE SYSTÉMEM ŘÍZENÍ KVALITY

1.1 Relevantní normy

▪ Normy ISO řady 9000

- o ČSN EN ISO 9000 Systémy managementu kvality – Základní principy a slovník
- o ČSN EN ISO 9001 Systémy managementu jakosti – Požadavky
- o ČSN EN ISO 9004 Systémy managementu jakosti – Směrnice pro zlepšování výkonnosti

▪ Normy ISO řady 10000

- o ČSN ISO 10001 Management kvality – Spokojenost zákazníka – Směrnice pro pravidla chování organizací
- o ČSN ISO 10002 Management kvality – Spokojenost zákazníka – Směrnice pro vyřizování stížností v organizacích
- o ČSN ISO 10003 Management kvality – Spokojenost zákazníka – Směrnice pro externí vyřizování sporů organizace
- o ČSN ISO 10005 Systémy managementu kvality – Směrnice pro plány kvality
- o ČSN ISO 10006 Systémy managementu jakosti – Směrnice pro management jakosti projektů
- o ČSN ISO 10007 Systém managementu jakosti – Směrnice pro management konfigurace
- o ČSN EN ISO 10012 Systémy managementu měření – Požadavky na procesy měření a měřicí vybavení
- o ČSN ISO/TR 10013 Směrnice pro dokumentaci systému managementu jakosti
- o ČSN ISO 10014 Management kvality – Směrnice pro dosahování finančních a ekonomických přínosů
- o ČSN ISO 10015 Management jakosti – Směrnice pro výcvik
- o ČSN ISO/TR 10017 Návod k aplikaci statistických metod v ISO 9001:2000

- o ČSN EN ISO 10019 Směrnice pro výběr poradců v systému managementu kvality a pro využívání jejich služeb
- **Normy ISO řady 14000 (pouze vybrané)**
 - o ČSN EN ISO 14001 Systémy environmentálního managementu – Požadavky s návodem pro použití
 - o ČSN ISO 14004 Systémy environmentálního managementu – Všeobecná směrnice k zásadám, systémům a podpůrným metodám
- **ČSN EN ISO 19011** Směrnice pro auditování systému managementu jakosti a/nebo systému environmentálního managementu

1.2 Podrobný rozbor norem

Systém managementu kvality

Systém managementu kvality je popsán v normách ISO řady 9000. Normy ISO řady 10000 rozvádějí přístupy managementu kvality ve specifických podmínkách, neslouží však jako nástroj certifikace. S managementem kvality úzce souvisí i odpovědný přístup organizace k životnímu prostředí (environmentu). Normy systémů Environmentálního managementu - EMS - ISO 14001 a 14004 napomáhají organizacím přijmout zodpovědnost za jejich činnost vůči životnímu prostředí. ISO 19011 poskytuje návod na auditování systému managementu kvality a systému environmentálního managementu.

ISO 9000 obsahuje výklad základů a zásad managementu kvality a výklad nejdůležitějších pojmů týkajících se kvality a jejího zabezpečování. Tato mezinárodní norma se týká:

- a) organizací, které se snaží získat výhody uplatňováním systému managementu kvality,
- b) organizací, které se snaží získat důvěru, že jejich dodavatelé požadavky na produkty splní,
- c) uživatelů produktů,
- d) všech, kteří mají zájem na vzájemném pochopení terminologie používané v managementu kvality (např. dodavatelé, zákazníci, kompetentní orgány),
- e) všech osob, jak interních, tak externích vůči organizaci, které posuzují systém managementu kvality nebo provádějí jeho audit z hlediska shody s požadavky ISO 9001 (např. auditoři, kompetentní orgány, certifikační orgány),

- f) všech osob, jak interních, tak externích vůči organizaci, které poskytují poradenství nebo školení/výcvik týkající se systému managementu kvality, který je vhodný pro tuto organizaci,
- g) zpracovatelů souvisejících norem.

V současné době platí v České republice norma ČSN EN ISO 9000:2005.

Norma ISO 9001 Systémy managementu kvality – požadavky je stěžejní normou, protože obsahuje kritéria, podle kterých se provádí zavádění, udržování a také prověřování (auditování) implementovaného systému kvality. Požadavky normy musí organizace splnit, aby mohla prokázat úspěšné fungování managementu kvality. V České republice je platná norma ČSN EN ISO 9001:2009.

ISO 9004 představuje směrnici pro zlepšování výkonnosti, účelem je poskytnout doporučení, které organizace může zavést nad rámec ISO 9001 v zájmu dalšího rozšíření a zlepšení systému managementu kvality. Norma není určena pro účely certifikace nebo pro smluvní účely. Norma v rámci managementu kvality zdůrazňuje důležitost pochopení požadavků a jejich splnění (požadavků zákazníka, zákonných požadavků, vlastních požadavků organizace), potřeby zvažovat procesy z hlediska přidané hodnoty, dosahování zvýšení výkonnosti a efektivnosti procesů a neustálého zlepšování procesů na základě objektivního měření. Pro Českou republiku je v platnosti norma ČSN EN ISO 9004:2000.

Systémy environmentálního managementu

Normy ISO řady 14000 usilují o to, aby organizace minimalizovala všechny rušivé vlivy své činnosti na životní prostředí. Cílem je aktivně podporovat vše, co je možné udělat pro prevenci škod na životním prostředí.

Požadavky systému environmentálního managementu jsou uvedeny v platné normě pro Českou republiku ČSN EN ISO 14001:2004. Cílem normy je umožnit organizaci vytvořit a zavést politiku a stanovit cíle environmentálního managementu, které zahrnou požadavky právních předpisů a jiné požadavky, které se na organizaci vztahují a informace o významných environmentálních aspektech. Těmito aspekty jsou ty, které organizace identifikovala a které může řídit a těch, na které může mít vliv. Norma sama o sobě nestanovuje specifická kritéria environmentálního profilu. Norma organizacím umožňuje:

- a) vytvořit, zavést, udržovat a zlepšovat systém environmentálního managementu,
- b) ujistit se o shodě s environmentální politikou, kterou vyhlásily,

c) prokázat shodu s touto mezinárodní normou 1) učiněním vlastního rozhodnutí a vydáním vlastního prohlášení, nebo 2) požádáním o potvrzení své shody stranami, které mají na organizaci zájem, jako jsou zákazníci, nebo 3) požádáním o potvrzení svého vlastního prohlášení stranou, která je z pohledu organizace externí stranou, nebo 4) požádáním o certifikaci/registraci svého systému environmentálního managementu externí organizací.

V příloze A tato mezinárodní norma poskytuje informativní návod k jejímu použití. Dodatečný text přílohy A má informativní charakter a jeho účelem je zabránit mylnému výkladu požadavků obsažených v kapitole 4 této mezinárodní normy.

V České republice je v platnosti norma ČSN ISO 14004:2004. Norma popisuje prvky systému environmentálního managementu a poskytuje organizacím návod pro vytvoření, zavedení, udržování a zlepšování systému environmentálního managementu. Pro ilustrativní účely jsou v normě uvedeny příklady a možné přístupy. Environmentální management tvoří neoddělitelnou součást celkového systému managementu organizace a navrhování systému environmentálního managementu je neustálým a interaktivním procesem. Systém environmentálního managementu podrobně pojednaný v této normě se přidržuje modelu řízení Plánuj-Dělej-Kontroluj-Jednej (PDCA). Strukturu organizace, rozdělení odpovědnosti, praktické jednání, postupy, procesy a zdroje sloužící realizaci environmentální politiky, environmentálních cílů a cílových hodnot je možno zkoordinovat se stávajícími snahami v ostatních oblastech (např. provoz, financování, řízení jakosti, ochrana zdraví a bezpečnost práce). Využití normy se předpokládá kteroukoli organizací, bez ohledu na její velikost, druh, umístění nebo úroveň rozvoje. Přestože směrnice v normě jsou v souladu s modelem systému environmentálního managementu normy ISO 14001, nejsou určeny pro poskytování interpretací požadavků normy ISO 14001.

2 NORMY SOUVISEJÍCÍ S KVALITOU SLUŽEB PRŮVODCŮ

2.1 *Relevantní normy*

- ČSN EN 15565 Služby cestovního ruchu – Požadavky na zajištění školení a kvalifikační programy pro profesionální průvodce cestovního ruchu

- ČSN EN 13809 Služby cestovního ruchu – Cestovní agentury a cestovní kanceláře (touroperátoři) – Terminologie

2.2 Podrobný rozbor norem

Norma ČSN EN 15565 Služby cestovního ruchu – Požadavky na zajištění školení a kvalifikační programy pro profesionální průvodce cestovního ruchu je v platnosti od roku 2008. Je určena zejména pro poskytovatele vzdělání (školy, školicí zařízení, školitele, organizátory rekvalifikací a kurzů), protože definuje požadavky na školitele, kvalitu výuky a kritéria hodnocení a stanovuje obsah a rozsah kompetencí, obecných a místně specifických znalostí a dovedností, které by měl průvodce cestovního ruchu získat.

Školicí program pro průvodce by měl podle normy obsahovat obecné a odborně zaměřené předměty a praktický trénink v rozsahu nejméně 600 školicích hodin (60 min.) praktikované formou přednášek, cvičení, e-learningu, praktické výuky, samostudia a samostatných projektů.

Obecné předměty by měly rozvíjet jak teoretické znalosti průvodců z historie, kultury, umění apod., techniky vedení, tak dovednosti průvodce jako prezentační, komunikační techniky, vedení skupiny, vedení osob se speciálními potřebami a znalosti a dovednosti z obchodu (základy ekonomie, cestovního ruchu, právní aspekty atd.).

Odborně zaměřené předměty by se měly opět zaměřit na teoretické znalosti (dějiny lidstva, životní prostředí, kultura, ekonomie, současnost) a pracovní podmínky průvodců cestovního ruchu v dané lokalitě.

Praktický trénink by měl obsahovat provádění po místech a památkách zahrnující pěší prohlídky, prohlídky na místě a z vozidla. Praktická výuka by minimálně měla tvořit 40 % celkového rozsahu školicího programu.

Hodnocení kvalifikace by mělo probíhat písemně a ústně a pomocí praktické ukázky a hodnotitelé musí být dostatečně kvalifikovaní. Hodnocení by mělo prokázat, že je průvodce schopen komunikovat v jazyce návštěvníka, k vzájemnému pochopení používá příslušnou terminologii a umí poskytnout první pomoc.

Co se týče poskytovatelů školení, norma na ně klade obecné požadavky (zajistit vhodný obsah školicího programu s ohledem na potřeby turistického průmyslu, používat aktuální metodologii a didaktiku školicího programu, určit odpovědné osoby za školicí

program apod.) a požadavek na zajištění kvality vzdělávacího programu prostřednictvím interních procedur.

Poskytovatel školení by měl také stanovit kritéria pro výběr školitelů včetně jejich kvalifikace pro praktickou výuku. Současně by měl disponovat odpovídajícím pracovním a technickým zázemím (tj. zajistit pro studenty např. psací potřeby, počítače, vizuální pomůcky).

Norma **ČSN EN 13809 Služby cestovního ruchu – Cestovní agentury a cestovní kanceláře (touroperátoři) – Terminologie** shrnuje používanou terminologii z oblasti cestovních agentur a cestovních kanceláří a logicky pracuje i s termíny týkajícími se průvodcovských služeb, jež mohou být nabízeny jako součást zájezdu nebo prodávány či zprostředkovány cestovními kancelářemi či agenturami jako samostatná služba. Norma přitom rozlišuje několik pojmů podle rozsahu a zaměření poskytovaných služeb vztahujících se k asistenčním činnostem:

Vedoucí zájezdu (neboli tour manager, directeur de circuit, Reiseleiter), kterým je fyzická osoba, která řídí a kontroluje itinerář v zastoupení cestovní kanceláře (touroperátora), zajišťuje, aby se plnil program, jak je popsán v katalogu cestovní kanceláře (touroperátora) a prodáván cestujícím, a poskytuje praktické místní informace.

Doprovod zájezdu (tour escort, accompagnateur, Reisebegleiter) představuje zástupce cestovní kanceláře (touroperátora), který poskytuje základní informace cestujícím.

Asistence během cesty (assistance during travel, assistance pendant le voyage, Betreuung während der Reise) znamená poskytování informací a pomoci cestujícím během smluvně stanovených částí jejich cesty včetně kontaktního čísla pro zavolání pomoci.

Místní zástupce (local representative, représentant local, Örtlicher Vertreter) je podle normy fyzická osoba nebo agentura v místě destinace pověřená touroperátorem, aby poskytovala cestujícím praktickou pomoc a vyřizovala administrativní záležitosti.

Animátor, koordinátor (animateur/activity, co-ordinator, animateur, coordinateur, Animateur) je fyzická osoba odpovídající za plánování a dozor nad programy v rámci volného času a sportovní programy, která povzbuzuje cestující, aby se těchto programů účastnili, a mluví jazykem, jemuž rozumí všichni cestující.

Průvodce cestovního ruchu (tourist guide, guide touristique; guide interpréte, Gästeführer) je fyzická osoba, která provádí návštěvníky v jazyce podle jejich výběru a poskytuje výklad o kulturním a přírodním dědictví oblasti, přičemž tato osoba má obvykle specializaci na příslušnou oblast vydanou a/nebo uznávanou příslušným úřadem.

Hosteska (host/hostess, assistant/hotesse, Gästebetreuer/in) je fyzická osoba, která vítá a informuje návštěvníky na letištích, nádražích, v hotelích, na výstavách a veletrzích a při různých programech a/nebo obsluhuje pasažéry v dopravních prostředcích.

Horský průvodce (mountain guide, guide de haute montagne, Bergführer) je potom fyzická osoba, která provádí návštěvníky v horských oblastech, přičemž tato osoba musí mít příslušné znalosti a zkušenosti a vlastnit vhodnou kvalifikaci.

Sportovní instruktor (sports instructor, moniteur de sport, Sportlehrer) vyučuje konkrétní sport a může mít pro to příslušnou kvalifikaci.

Vedoucí okružní plavby (cruise director, animateur de croisière, Kreuzfahrt Direktor) je fyzická osoba na lodi pro okružní plavby odpovídající za program a veškeré exkurze po vnitrozemí.

3 STANDARDY POUŽÍVANÉ V SEKTORU PRŮVODCŮ

3.1 *Standardy v sektoru průvodců používané v ČR*

- **Národní soustava kvalifikací – dílčí kvalifikace Průvodce cestovního ruchu (65-021-N)**

V České republice v současnosti vzniká Národní soustava kvalifikací (NSK), která přehledně popíše jednotlivé kvalifikace a pomůže s jejich uznáváním na trhu práce. Děje se to díky projektu MŠMT, který je financován z Evropského sociálního fondu a jehož řešitelem je Národní ústav odborného vzdělávání ve spolupráci se společností Trexima.

Učení se realizuje ve školách od základní až po vysokou, v zaměstnání či při zájmové činnosti. Aby byly výsledky celoživotního učení srozumitelné zaměstnavatelům, vzdělavatelům i samotným zájemcům o vzdělávání, je nutné je promítnout do přehledné soustavy.

NSK bude zahrnovat jen ty kvalifikace, o něž je zájem na trhu práce. Pro jejich popis vznikají kvalifikační a hodnotící standardy, které odráží potřeby zaměstnavatelské sféry. Zpětně tak budou ovlivňovat obsah vzdělávání, které k těmto kvalifikačním vede.

NSK má zejména význam pro ty, kteří nedokončili školu a chtěli by si doplnit vzdělání, pomůže i všem těm, kteří sice něco vystudovali, ale poté pracovali v jiných oborech, mají řadu různých znalostí a dovedností, ale nemají o nich žádný doklad.

Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy ČR vyhlásilo v červnu 2009 dílčí kvalifikaci „*průvodce cestovního ruchu*“ umožňující získat odbornou způsobilost i těm, kteří potřebné znalosti a dovednosti získali mimo vzdělávací systém. Tento standard byl připraven ve spolupráci s Asociací průvodců České republiky a MMR ČR.

3.2 Jejich charakteristika

Dílčí kvalifikace průvodce cestovního ruchu představuje způsobilost vykonávat pracovní činnost průvodce cestovního ruchu. Kvalifikační a hodnotící standard pro povolání Průvodce cestovního ruchu stanoví požadavky pro získání příslušné kvalifikace a kritéria a postupy ověřování těchto požadavků.

Pro získání kvalifikace „Průvodce cestovního ruchu“ musí uchazeč osvědčit:

- znalost historie a dějin kultury v České republice ve vztahu k cestovnímu ruchu,
- znalost světových dějin a dějin kultury ve vztahu k cestovnímu ruchu,
- využití znalostí zeměpisu cestovního ruchu ČR,
- využití znalostí zeměpisu Evropy a ostatních světadílů ve vztahu k cestovnímu ruchu,
- prokázání znalostí o životním prostředí,
- orientaci v současném právním a politickém systému v ČR,
- orientaci v současném právním a politickém systému EU,
- prokázání podrobných tematických znalostí reálií a specifik v cestovním ruchu,
- přípravu výkladu průvodce a nabídky průvodcovských služeb,
- vedení skupiny,
- provádění výkladu,
- zohlednění osob se speciálními potřebami v práci průvodce,
- uplatnění právních a ekonomických aspektů při výkonu práce průvodce,
- prokázání znalostí techniky služeb cestovního ruchu,

- uplatnění profesního jednání a komunikace,
- ústní komunikaci v cizím jazyce při výkonu práce průvodce,
- písemnou komunikaci v cizím jazyce při výkonu práce průvodce,
- informovanost o realitách dané jazykové oblasti.

Uvedené znalosti a dovednosti jsou ověřovány slovně, písemně či praktickou zkouškou včetně zpracování písemné práce. Zkouška probíhá ve zkušební místnosti i v terénu, kdy jsou prověřována předepsaná kritéria podle jednotlivých bodů kvalifikace. Zkoušky mohou provádět pouze autorizované osoby podle uvedených požadavků.

O stávající institucionální zabezpečení v oblasti kvality služeb

1 ORGÁNY NA NÁRODNÍ ÚROVNI A JEJICH KOMPETENCE V OBLASTI KVALITY SLUŽEB

1.1 Parlament ČR

Parlament České republiky je nejvyšším státním orgánem, který se může podílet na systému kvality služeb. Protože se jedná o zákonodárny sbor, jeho hlavní kompetence spočívá v tvorbě a přijímání legislativy, jež může ovlivnit kvalitu služeb a jejich poskytovatelů.

1.2 Ústřední orgány státní správy (vybrané)

Ministerstvo pro místní rozvoj

MMR je ústředním orgánem pro oblast cestovního ruchu. Jedním z úkolů ministerstva je iniciace zavádění národních standardů služeb v cestovním ruchu, jež vychází z koncepčních materiálů připravených ministerstvem pro oblast cestovního ruchu.

Ministerstvo spolupracuje na vytváření standardů pro ubytovací služby, a to odděleně pro hromadné ubytování hotelového typu (Oficiální jednotná klasifikace ubytovacích zařízení ČR) a ostatní formy ubytování (Doporučený standard ubytování v soukromí, kempech, chatových osadách a turistických ubytovnách).

Podle zákona č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu, ve znění pozdějších předpisů se ministerstvo také vyjadřuje k udělování koncesních listin pro provozování cestovní kanceláře.

Pro oblast průvodců se ministerstvo podílelo na vytvoření kvalifikačního standardů „Průvodce cestovního ruchu“ v rámci Národní soustavy kvalifikací.

Ministerstvo průmyslu a obchodu

Ministerstvo průmyslu a obchodu je ústředním orgánem státní správy mimo jiné pro průmyslovou, energetickou, proexportní a obchodní politiku a podporu podnikání. Z pohledu kvality služeb má však zejména význam jeho působnost na poli ochrany zájmů spotřebitelů a rozvoje živnostenského podnikání, případně v oblasti technické normalizace. Přímo řízenou organizací ministerstva je orgán dozoru Česká obchodní inspekce. Ministerstvo bylo rovněž pověřeno řízením Rady kvality ČR (viz dále).

1.3 Czech Tourism

Česká centrála cestovního ruchu – CzechTourism je státní příspěvkovou organizací Ministerstva pro místní rozvoj České republiky. Byla zřízena v roce 1993 za účelem propagace České republiky jako atraktivní turistické destinace na zahraničním a od roku 2003 také na domácím trhu.

CzechTourism přednostně propaguje produkty a služby, které získaly některý z certifikátů kvality služeb v ČR (certifikace ubytovacího zařízení podle Oficiální jednotné klasifikace ubytovacích zařízení, popř. Doporučeného standardu ubytovacích zařízení, či certifikát CzechSpecials ozančující stravovací zařízení nabízející tradiční národní kuchyni a regionální speciality).

1.4 Rada kvality

Rada kvality vznikla jako vrcholný orgán vlády ČR na podporu rozvoje managementu a uplatňování Národní politiky kvality. Národní politika kvality představuje souhrn metod a nástrojů na ovlivňování kvality výrobků, služeb, činností v rámci národní ekonomiky a služeb veřejné správy. Řízením Rady kvality ČR je pověřeno Ministerstvo průmyslu a obchodu ČR. V rámci této instituce byla pro oblast cestovního ruchu, hotelnictví, lázeňství a gastronomie ustavena Odborná sekce Rady kvality ČR „Kvalita cestovního ruchu,

hotelnictví, lázeňství a gastronomie“. Funkci předsedy odborné sekce vykonává ředitelka odboru cestovního ruchu MMR ČR. Dalšími členy odborné sekce jsou zástupci profesní a odborné veřejnosti v cestovním ruchu.

Cílem práce odborné sekce je zejména realizace aktivit vedoucích ke zvyšování kvality poskytovaných služeb v oblasti cestovního ruchu, hotelnictví, lázeňství a gastronomie. Odborná sekce má charakter expertního a poradního místa, na kterém jsou projednávány návrhy jednotlivých jejích členů. Stanoviska odborné sekce jsou prezentována pouze jako odborná doporučení.

1.5 Národní ústav odborného vzdělávání

Národní ústav odborného vzdělávání je organizací přímo řízenou Ministerstvem školství, mládeže a tělovýchovy. Velkou pozornost věnuje vzdělávacím programům, podle nichž školy vyučují, a také rozvoji celoživotního vzdělávání. Tento ústav zpracoval ve spolupráci s MMR a Asociací průvodců ČR v rámci Národní soustavy kvalifikací Národní kvalifikační standard „Průvodce cestovního ruchu“ (kód: 65-021-N). Národní kvalifikační standard definuje konkrétní minimální požadavky na odbornou způsobilost průvodce v cestovním ruchu. Zahrnuje např. požadavky na znalost historie a dějin kultury v České republice ve vztahu k cestovnímu ruchu, schopnost využití znalostí zeměpisu cestovního ruchu ČR, schopnost provádění výkladu, znalost techniky služeb cestovního ruchu a další požadavky.

1.6 Dozorové orgány

Dozorové orgány provádějí kontrolu dodržování zákonných povinností. Tyto orgány mohou vydávat v případě zjištění nedostatků závazné pokyny k jejich odstranění. Pokud může dojít k bezprostřednímu ohrožení života, zdraví nebo majetku, mají oprávnění pozastavit prodej výrobků, poskytování služeb nebo uzavřít provozovnu. Pokud se výrobce, dovozce, vývozce, dodavatel nebo prodávající dopustí správního deliktu, mohou mu dozorové orgány udělit pokut až do výše 50 milionů Kč. Mezi hlavní dozorové orgány patří níže uvedené instituce.

Česká obchodní inspekce

Česká obchodní inspekce je orgánem státní správy, organizační složka státu, kde ústředního ředitele jmenuje ministr průmyslu a obchodu. Byla ustanovena zákonem č. 64/1986 Sb., o České obchodní inspekci, ve znění pozdějších předpisů. Člení se na ústřední inspektorát a jemu podřízené inspektoráty se sídly v krajských městech.

Česká obchodní inspekce kontroluje a dozoruje právnické a fyzické osoby prodávající nebo dodávající výrobky a zboží na vnitřní trh, **poskytující služby** nebo vyvíjející jinou podobnou činnost na vnitřním trhu, poskytující spotřebitelský úvěr nebo provozující tržiště (tržnice) pokud podle zvláštních právních předpisů nevykonává dozor jiný správní úřad.

Česká obchodní inspekce kontroluje:

- dodržování podmínek stanovených k zabezpečení jakosti zboží nebo výrobků včetně zdravotní nezávadnosti, podmínek pro skladování a dopravu a požadavků na osobní hygienu a hygienickou nezávadnost provozu,
- zda se při prodeji zboží používají ověřená měřidla, pokud ověření podléhají, a zda používaná měřidla odpovídají zvláštním právním předpisům, technickým normám, jiným technickým předpisům, popřípadě schválenému typu,
- dodržování dohodnutých nebo stanovených podmínek a kvality poskytovaných služeb,
- dodržování státních podmínek stanovených zvláštními právními předpisy nebo jinými závaznými opatřeními pro provozování nebo poskytování činností,
- zda při uvádění stanovených výrobků na trh byly podle zvláštního právního předpisu výrobky řádně opatřeny stanoveným označením, popřípadě zda k nim byl vydán či přiložen stanovený dokument, zda vlastnosti stanovených výrobků uvedených na trh odpovídají stanoveným technickým požadavkům a zda v souvislosti s označením stanoveného výrobku byly splněny i požadavky stanovené zvláštními právními předpisy,
- zda nedochází ke klamání spotřebitele,
- zda výrobky uváděné na trh jsou bezpečné,
- zda osoby poskytující spotřebitelský úvěr dodržují podmínky stanovené zvláštním právním předpisem (v cestovním ruchu zejm. zák. č. 159/1999 Sb.).

Státní zemědělská a potravinářská inspekce

Státní zemědělská a potravinářská inspekce kontroluje, v rámci stanovených kompetencí, potraviny, suroviny k jejich výrobě, zemědělské výrobky a tabákové výrobky. Tyto kompetence se vztahují na výrobu, skladování, přepravu i prodej (včetně dovozu).

Cílem kontroly je především chránit spotřebitele před zdravotně závadnými potravinami, před potravinami, které jsou klamavě označené, dále s prošlým datem použitelnosti nebo neznámého původu. Nedílnou součástí cílené kontroly jsou podmínky výroby a prodeje.

Státní veterinární správa ČR

Je orgánem státní správy v rezortu zemědělství a je zřízena podle zákona č. 166/1999 Sb. Jejím úkolem je především ochrana spotřebitelů před případnými zdravotně závadnými produkty živočišného původu, monitorování a udržování příznivé nakažové situace zvířat, veterinární ochrana státního území České republiky, ochrana pohody zvířat a ochrana před jejich týráním. Státní veterinární správa ČR je od 28.11.2007 držitelem certifikátu ČSN EN ISO 9001 pro výkon státní správy v oblasti veterinární péče na území České republiky. Ve vztahu k cestovnímu ruchu se působnost SZPI a SVS dotýká zejména stravovacích zařízení.

Orgány ochrany veřejného zdraví

Státní správu v ochraně veřejného zdraví vykonávají orgány ochrany veřejného zdraví, kterými, podle zákona č. 258/2000 Sb. o ochraně veřejného zdraví, ve znění pozdějších předpisů jsou Ministerstvo zdravotnictví, krajské hygienické stanice, Ministerstvo obrany a Ministerstvo vnitra.

Hygienická stanice je organizační složkou státu, tedy organizací rozpočtovou. Jedná se o státní správu v ochraně veřejného zdraví. Zdravotní ústav je organizací příspěvkovou. Krajské hygienické stanice mají svá územní pracoviště, resp. detašovaná pracoviště většinou v místech původních okresních HS (hygienických stanic). Působnost orgánů ochrany veřejného zdraví se v cestovním ruchu dotýká zejména stravovacích zařízení, významnou roli však také hrají při řešení mimořádných událostí a v protiepidemické činnosti (zvláštní opatření při cestách do některých rizikových zemí, protiepidemická opatření či doporučení

obyvatelstvu i turistům v některých zvláštních případech – např. epidemi tzv. „ptačí chřipky“).

Státní zdravotní ústav

Státní zdravotní ústav je příspěvkovou organizací ministerstva zdravotnictví. Jeho postavení a úkoly jsou stanoveny § 86 zákona č. 258/2000 Sb., o ochraně veřejného zdraví a o změně některých souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů. Státní zdravotní ústav je zdravotnické zařízení a je oprávněn zpracovávat za účelem přípravy podkladů pro tvorbu státní zdravotní politiky a sledování dlouhodobých trendů výskytu infekčních a jiných hromadně se vyskytujících onemocnění údaje o zdraví fyzických osob v souvislosti s předcházením vzniku a šíření infekčních onemocnění, ohrožení nemocí z povolání a jiných poškození zdraví z práce, o expozici fyzických osob škodlivinám v pracovním a životním prostředí a o epidemiologii drogových závislostí a předávat je orgánům ochrany veřejného zdraví.

Úřad pro ochranu osobních údajů

Působnost Úřadu je vymezena v § 2 a v § 29 zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů. Pro některé zvláštní agendy je působnost vymezena ve zvláštních právních předpisech. Úřad vykonává mimo jiné dozor nad dodržováním povinností při zpracování osobních údajů v oblasti elektronických komunikací a dozor nad dodržováním povinností při šíření obchodních sdělení (např. databáze hostů či klientů, rozesílání obchodních nabídek).

1.7 Spotřebitelská sdružení

Sdružení spotřebitelů mohou vznikat zejména na základě zákona o sdružování osob, resp. občanského zákoníku. Mají právně relativně silné postavení. Mohou být např. účastníkem soudního řízení v oblasti ochrany spotřebitele, resp. mohou navrhnout jeho zahájení. Sdružení jsou oprávněna činit podněty orgánům veřejné správy v souvislosti s jejich dozorem nad ochranou zájmů spotřebitelů. Orgány veřejné správy, které tyto podněty obdrží, jsou povinny informovat sdružení o jejich vyřízení bez zbytečného odkladu, nejpozději však do dvou měsíců od obdržení podnětu.

V České republice existuje několik sdružení na ochranu spotřebitele. Všechna mají v zásadě obdobné cíle: poskytovat poradenskou činnost pro spotřebitele, šířit informace z oblasti ochrany spotřebitele a přispívat svojí činností ke zvyšování jakosti výrobků a služeb.

2 ORGÁNY NA REGIONÁLNÍ ÚROVNI A JEJICH KOMPETENCE V OBLASTI KVALITY SLUŽEB

2.1 Krajské úřady, místní samospráva

Krajské úřady vykonávají samosprávu a v některých oblastech státní správu v přenesené působnosti, na základě zákona č. 129/2000 Sb., o krajích (krajské zřízení), ve znění pozdějších předpisů. Zastupitelstvu kraje zákon uděluje pravomoc schvalovat koncepcce rozvoje cestovního ruchu na území kraje, zajišťovat jejich realizaci a kontrolovat jejich plnění. Za tímto účelem zpravidla krajské úřady zřizují odbor cestovního ruchu.

Živnostenské úřady (živnostenské odbory KÚ)

Veškeré činnosti vykonávané krajskými živnostenskými úřady jsou výkonem státní správy v přenesené působnosti. Krajské živnostenské úřady především vedou živnostenský rejstřík v působnosti svého správního obvodu. Ve vztahu k ochraně spotřebitele je třeba zmínit úlohu krajských živnostenských úřadů v oblasti regulace reklamy, kdy je jedním z orgánů příslušných k vykonávání dozoru nad dodržováním zákona č. 40/1995 Sb., o regulaci reklamy. (Dalšími dozorovými orgány jsou Rada pro rozhlasové a televizní vysílání, Státní ústav pro kontrolu léčiv, Státní rostlinolékařská správa a Ministerstvo zdravotnictví ČR). Živnostenské úřady tedy dohlíží na kvalitu nabídky předkládané potenciálnímu zákazníkovi.

2.2 Organizace destinačního managementu

Organizace cestovního ruchu (označované někdy jako „destinační managementy“ či „organizace destinačního managementu“) jsou zpravidla nevládní neziskové organizace (NNO), které ve spolupráci s příslušným odborem krajského úřadu zajišťují strategické, taktické i operativní řízení rozvoje cestovního ruchu v dané destinaci. Organizace cestovního ruchu mohou operovat na území kraje, turistického regionu, turistické oblasti či na území

města, případně svazku obcí. Mohou být zřizovány fyzickými i právníckými osobami, popř. orgánem samosprávy (krajem, obcí).

3 PROFESNÍ SVAZY A JEJICH KOMPETENCE V OBLASTI KVALITY SLUŽEB

Profesní organizace a zájmová sdružení vznikají často živelně z potřeby podnikatelů s cílem zvyšovat kvalitu poskytovaných služeb ve svém oboru a prosazovat zájmy svých členů. Smyslem jejich činnosti by měla být kultivace trhu a eliminování těch, kteří používají nekalé praktiky podnikání, a vzdělávání svých členů. Pro sektor průvodců fungují v České republice dvě zájmové organizace – Asociace průvodců ČR a Sdružení průvodců ČR.

3.1 Asociace průvodců ČR

Asociace průvodců ČR vznikla na podzim roku 2001 jako občanské sdružení průvodců v oblasti cestovního ruchu. Členy asociace jsou kvalifikovaní průvodci doprovázející zájezdy cizích i domácích turistů u nás, zahraniční zájezdy, místní odborní průvodci, ale i průvodci v památkových objektech naší země.

Předmětem činnosti asociace je zejména hájit profesní zájmy členů, společensky sdružovat průvodce, podílet se na kvalifikačních zkouškách a dalším vzdělávání průvodců, všestranně propagovat a prezentovat služby svých členů.

3.2 Sdružení průvodců ČR

Je nejstarší profesní organizací kvalifikovaných průvodců v ČR. Vznikla v roce 1990 jako dobrovolná, stavovská, nezávislá, národnostně otevřená a nepolitická organizace, která hájí profesní a sociální zájmy svých členů. Sdružení průvodců sdružuje především průvodce, pro něž je tato činnost hlavním zdrojem příjmů. Za svůj cíl a prakticky jedinou náplň činnosti Sdružení považuje změnu zákonů, upravujících činnost průvodců na území ČR obdobným způsobem jako v ostatních zemích EU i jiných zemích s vyspělým cestovním ruchem, aby činnost průvodců mohli vykonávat pouze lidé odborně i jazykově kvalifikovaní.

O stávající způsob financování systému kvality služeb

1 VEŘEJNÉ ZDROJE, FINANCOVANÉ AKTIVITY

Financování systému kvality služeb může v České republice pocházet z různých veřejných zdrojů:

- prostředky ze státního rozpočtu,
- fondy a programy EU,
- veřejné finance (kraje a obce),
- rozpočet příspěvkových organizací.

Finanční podpora zavádění národních standardů kvality a marketingových aktivit na národní úrovni a v zahraničí je realizována zejména prostřednictvím aktivit Ministerstva pro místní rozvoj. Odbor cestovního ruchu realizuje v rámci IOP následující projekty zaměřené na kvalitu služeb v cestovním ruchu a na zlepšení statistiky v cestovním ruchu:

Zavádění národních standardů kvality ve vybraných sektorech cestovního ruchu

Cílem projektu je především zavedení jednotných národních standardů kvality poskytovaných služeb v sektorech hotelnictví, gastronomie, cateringu, wellness, průvodců, cestovních kanceláří a cestovních agentur a jejich následná certifikace.

Kvalita služeb v segmentu venkovského cestovního ruchu

Cílem projektu je vytvoření národních standardů pro jednotlivé segmenty venkovského cestovního ruchu (ubytování v soukromí, kempy a chatové osady, turistické značené cesty, stanice a jezdecké stezky pro turistiku na koni) a jejich následná certifikace.

Systém udržitelných modelů cestovního ruchu

Cílem projektu je systémová podpora udržitelných modelů cestovního ruchu, která by postihovala komplexněji všechny aspekty udržitelnosti v rámci udílení ekoznaček, udržitelnosti produktů, služeb a destinací v ČR.

Zlepšení kvality turistických informačních center

Cílem projektu je především zavedení jednotného standardu poskytovaných služeb turistických informačních center (TIC) a jejich následná certifikace. V rámci projektu bude rovněž provedena optimalizace sítě jednotlivých TIC a navržen optimální model jejich

fungování, a to jak z pohledu organizačního tak i ekonomického. Realizováno bude rovněž komunikační propojení TIC, jež umožní na základě spolehlivé dokumentace racionální zpracování informací.

Realizované projekty v rámci druhé výzvy (vyhlášení výzvy plánováno na rok 2010)

- Projekt na zavedení standardů kongresového a incentivního turismu
- Projekt na systém řízení kvality v oblasti cestovního ruchu (realizace Národního systému kvality služeb v cestovním ruchu)

Na realizaci těchto projektů odbor cestovního ruchu spolupracuje zejména s profesními sdruženími působícími v daných oblastech, které se stanou nositeli jednotlivých standardů a procesu certifikace.

Výsledkem této skupiny projektů bude zkvalitnění služeb v oblasti cestovního ruchu. V rámci těchto projektů budou vytvořeny národní státem garantované standardy a vytvořen systém certifikace pro jednotlivé segmenty cestovního ruchu, jenž budou poté implementovány do vznikajícího **Národního systému kvality služeb v cestovním ruchu**, který do budoucna zaštití pod jednou značkou celý systém.

2 SOUKROMÉ ZDROJE, FINANCOVANÉ AKTIVITY

Aktivity financované v oblasti kvality ze soukromých zdrojů mají zpravidla povahu cílených investic. Nejčastěji se jedná o investice do vzdělávání či infrastruktury, jejichž realizací sleduje investor dosažení lepších obchodních výsledků.

Může jít například o:

- školení a vzdělávání zaměstnanců;
- investice do podnikového systému řízení kvality;
- investice do provozních, komunikačních a dalších technických prostředků s cílem zvýšení kvality poskytované služby;
- investice do systému řízení kritických bodů (HACCP – zejm. ve stravování);
- certifikace zavedených vnitropodnikových systémů podle ISO;
- investice do získání různých marketingových známek kvality a certifikátů (CzechSpecials, certifikace agroturistických zařízení, Cyklisté vítáni, Father Friendly a celá řada dalších);
- členství v profesní asociaci či zájmovém sdružení.

Do soukromých investic v oblasti kvality je však třeba jednoznačně zahrnovat pouze ty investice, které mají vazbu na konkrétní systém řízení kvality, definované standardy, případně podmínky k udělení certifikátu či marketingové známky. Investice do technologie či vzdělávání zaměstnanců samy o sobě mohou být sice pro kvalitu poskytované služby přínosem, ale nejsou-li tyto zasazeny do systému řízení kvality, může být jejich dopad na kvalitu poskytované služby jen velmi těžko kontrolován. Zpětné vyhodnocení efektivnosti realizovaných opatření je přitom jedním ze základních stavebních kamenů jakéhokoliv systému managementu kvality.

S ohledem na sektor průvodců, pokud chce zájemce získat např. kvalifikaci průvodce cestovního ruchu, musí uhradit náklady na zkoušku. Výše úhrady za zkoušku je v rozmezí 2 100 až 5 400 Kč bez DPH, v případě, že uchazeč neskládá jazykové kompetence, je rozmezí 1 500 až 4 000 Kč bez DPH. Za druhou a další zkoušku týkající se jazykové způsobilosti v cizím jazyce lze navýšit cenu o 600 až 1 400 Kč. Konkrétní výši úhrady za zkoušku uvádějí jednotlivé autorizované osoby, které mohou tyto zkoušky pořádat.

d) ANALÝZA SOUČASNÉHO STAVU KVALITY SLUŽEB V SEKTORU PRŮVODCŮ V ZAHRANIČÍ

(alespoň 10 zemí EU a 2 země mimo EU, v nichž je již systém kvality služeb zaveden a je alespoň částečně funkční)

1 EVROPSKÁ UNIE A KVALITA

Evropská unie si dlouhodobě uvědomuje, že pro úspěšné fungování jednotného vnitřního trhu je nutné věnovat pozornost různým aspektům zabezpečování kvality. K tomu má napomoci mimo jiné harmonizace technických standardů založená na tzv. novém přístupu a posuzování shody podle tzv. globálního přístupu. Kromě toho působí na evropské úrovni několik organizací, které se zabývají prosazováním kvality, a probíhá řada aktivit s podporou EU, které mají veřejnost upozornit na důležitost kvality.

1.1 Přístup EU ke kvalitě, základní principy

Přístup Evropské unie ke kvalitě lze shrnout do následujících tezí:

- Na vnitřní trh EU by měl být umožněn přístup pouze kvalitnímu zboží (službám). K tomu napomáhá tvorba evropských norem, které hrají podstatnou roli při usnadňování funkce jednotného vnitřního trhu, tj. při volném pohybu výrobků a služeb z jedné členské země do druhé.
- Výrobky uváděné na trh spadají buď do regulované nebo neregulované sféry. Do regulované oblasti patří výrobky, u nichž se předpokládá, že při jejich použití může dojít k poškození zdraví uživatele. Na tyto výrobky se vztahují směrnice a normy předepisující minimální hodnoty znaků kvality a povinné metody posuzování shody. U výrobků z neregulované sféry jsou normy pouze doporučující.
- Výrobky z regulované sféry musí být opatřeny před uvedením na trh EU označením shody CE.
- K posuzování shody s požadavky na kvalitu výrobků se používá tzv. modulární přístup. Existuje osm modulů posuzování shody od jednoduchých, které dovolují výrobci provádět interní zkoušky a deklarovat shodu, až po velmi složité kontroly každého prvku výrobku

schválenou organizací (notifikovanou osobou). Povaha rizik obsažených v každém výrobku určuje, který modul posuzování shody je vhodný.

- Harmonizace podmínek nezávislého posuzování shody je základem vzájemného uznávání výsledků zkoušení výrobků a certifikace tak, aby nebyla blokována vzájemná výměna zboží na vnitřním trhu EU.
- Podmínky stanovené evropskými normami a směrnicemi EU se vztahují rovněž na obchodní partnery ze třetích zemí, pokud chtějí dodávat své výrobky a služby na trhy členských zemí.

1.2 „Nový přístup“ k evropské harmonizaci

Harmonizace technických předpisů týkající se výrobků vyráběných v členských zemích Společenství byla zpočátku prováděna prostřednictvím směrnic, které v přílohách obsahovaly podrobné technické specifikace. Jednalo se o tzv. starý přístup, který se však neosvědčil z důvodů dlouhé přípravy směrnic a nutnosti jejich časté aktualizace (nicméně se stále používá v některých odvětvích). Společenství proto přistoupilo k přijetí tzv. nového přístupu v roce 1985. Směrnice nyní obsahují pouze základní požadavky pro zajištění bezpečnosti výrobků s ohledem na ochranu zdraví, majetku a životního prostředí. Základní požadavky jsou stejné pro všechny členské státy, které jsou právně zavázány je zavést. Podrobné technické požadavky jsou upraveny evropskými normami.

Evropské normy jsou však dobrovolné, a proto se jimi výrobci nemusí řídit a mají volnost výběru jakéhokoliv technického řešení, kterým ale musí splnit základní požadavky. Pokud se však harmonizovanými normami řídí, platí předpoklad shody se základními požadavky směrnice. Shoda se směrnicí se na výrobku vyjadřuje označením CE.

1.3 Evropské normy

Většina norem používaných v Evropě před druhou světovou válkou měla charakter národních norem, vyjma oblasti elektrotechniky, kde existovaly společné normy pro celý svět. V roce 1947 byla založena Mezinárodní organizace pro normalizaci ISO, která začala postupně tvořit mezinárodně platné normy. V 60., resp. 70. letech byly založeny evropské organizace pro normalizaci (CEN a CENELEC) vydávající normy evropské. Do budoucna se

předpokládá, že počet používaných národních norem významně poklesne, i když pravděpodobně nezaniknou.

Zatímco mezinárodní normy se spíše zabývají metodami zkoušení, terminologií, metodami vzorkování apod., evropské normy se zaměřují na funkční vlastnosti a specifikace výrobků či služeb. Evropské normy se uplatňují hned ve třech oblastech činnosti EU. Tvoří jednak podstatnou část Nového přístupu ke směrnicím, protože obsahují technické podrobnosti ke každé směrnici, kdy vlastně reprezentují přístup „nejlepší praxe“. Dále jsou součástí veřejných zakázek. Orgány státní správy musí v nabídkových řízeních používat pro technické specifikace odkazy na evropské normy, díky čemuž mají všichni účastníci řízení přístup ke stejným informacím, jsou dodávány vysoce kvalitní výrobky a služby a jsou využívána nákladově nejefektivnější řešení. V neposlední řadě tvorba evropských norem hraje podstatnou roli při fungování jednotného vnitřního trhu tím, že napomáhají odstraňovat technické bariéry omezující volný pohyb výrobků a služeb.

Potřeba standardizace pro sektor služeb byla zdůrazněna přijetím směrnice 2006/123/ES o službách na vnitřním trhu, která vybízí k tvorbě evropských standardů za účelem usnadnění kompatibility služeb, informovanosti jejich příjemců a zajištění kvality jejich poskytování.

1.4 Evropské organizace pro normalizaci

CEN (Comité Européen de Normalisation)

Evropský výbor pro normalizaci (CEN) je nezisková organizace založená v roce 1961. Představuje platformu pro rozvoj evropských standardů (EN) a dalších konsensuálních dokumentů. Členy CEN je 31 národních organizací pro standardizaci ze zemí EU a ESVO. Na základě směrnice 98/34/ES o postupu při poskytování informací v oblasti technických norem a předpisů je vedle organizací CENELEC a ETSI jedinou evropskou organizací, která může plánovat, vytvářet a přijímat evropské standardy.

CEN svými aktivitami pokrývá řadu sektorů jako letectví a astronautiku, chemii, stavebnictví, spotřebitelské produkty, energetiku, potravinářství, zdraví a bezpečnost, zdravotnickou péči, služby, dopravu, obranu a další.

CEN úzce spolupracuje s mezinárodní organizací ISO (na základě Vídeňské dohody z roku 1991) a přejímá stejné znění ISO a EN standardů.

V rámci CEN působí několik technických komisí, které se zabývají tvorbou standardů pro jednotlivé sektory. Mezi jinými se jedná o Technickou komisi pro služby cestovního ruchu, jejíž založení bylo iniciováno v roce 1996 Německem. První standard, který technická komise publikovala, byla terminologie týkající se cestovních kanceláří a cestovních agentur z roku 2003 (EN 13809 Standard - Tourism Services – Travel agencies and tour operators – Terminology). Dalšími publikovanými standardy v rámci této komise jsou EN ISO 18513 Standard – Tourism Services – Hotels and other type of tourism accommodation – Terminology z roku 2003, série standardů o službách rekreačního potápění a standard EN 15565 – Tourism Services – requirements for the provision of professional tourist guide training and qualification programmes z roku 2008.

CENELEC (Comité Européen de Normalisation Electrotechnique)

Evropský výbor pro elektrotechnickou standardizaci byl založen v roce 1973 a je tvořen národními elektrotechnickými komisemi z 31 evropských zemí. Působnost výboru je omezena na vytváření standardů na poli elektrických a elektronických výrobků.

ETSI (European Telecommunications Standards Institute)

Evropský institut pro telekomunikační standardy je nezisková založená v roce 1988 organizace mající 766 členů z 63 zemí. Sdružuje přitom jak národní organizace pro standardizaci, tak výrobce, uživatele či poskytovatele technologií. Vytváří standardy pro informační a komunikační technologie včetně mobilních, rádiových, internetových aj. technologií.

2 ZDŮVODNĚNÍ VÝBĚRU ZEMÍ A JEJICH SEZNAM

V rámci Evropské unie se uplatňují v zásadě dva přístupy k profesi průvodce a požadovaným standardům pro její výkon. Většina zemí Evropské unie řadí průvodce cestovního ruchu mezi tzv. regulované (vázané) profese, což znamená, že pro její výkon je nutné splnit určité, většinou zákonem dané požadavky. Tento systém uplatňují z níže uvedených zemí Francie, Itálie, Kypr, Lotyšsko, Rakousko a Řecko. V některých dalších

zemích, kde tato profese regulovaná není, vytvářejí profesní svazy průvodců vlastní standardy pro své členy, např. Dánsko či Velká Británie. Profesionální průvodci se pak prokazují speciálním odznakem, emblémem apod., jež má dosvědčovat absolvování odborné přípravy, školení atd.

Podobná pravidla fungují i pro činnost průvodců mimo země EU. Ve většině turisticky vyspělých státech je tato profese nějakým způsobem regulovaná. Turecko a Chorvatsko jsou významné destinace cestovního ruchu a požadavky na průvodce jsou zde také stanoveny zákonem.

2.1 Země Evropské unie

Dánsko

V Dánsku činnost průvodců není regulována. Autorizovaní průvodci jsou sdruženi dánské asociace průvodců Turistførerforeningen. Procházejí ročním kurzem na univerzitě v Roskilde.

Francie

Ve Francii je činnost průvodce regulována ze zákona. Průvodci získají oprávnění provádět buď na národní, nebo pouze na regionální (lokální) úrovni.

Irsko

V Irsku činnost průvodce není regulovaná. Akreditovaní průvodci národní organizací cestovního ruchu Fáilte Ireland a FETAC jsou sdruženi v Association of Approved Tourist Guides of Ireland.

Itálie

V Itálii je profese turistického průvodce regulována ze zákona.

Kypr

Všichni průvodci na Kypru mají licenci kyperské organizace cestovního ruchu udělovanou vždy na jeden rok

Lotyšsko

Činnost turistického průvodce je v zemi regulovaná, tj. požadavky na její výkon jsou dány lotyšskou legislativou.

Německo

V Německu činnost průvodce regulovaná není, nicméně německý svaz průvodců BVGD vytvořil kvalifikační model pro průvodce a uděluje certifikáty kvality.

Rakousko

V Rakousku je profese průvodce cestovního ruchu regulována ze zákona. Požadavky na udělení licence se však regionálně liší.

Řecko

Činnost turistického průvodce je v Řecku regulována zákonem, provádět mohou pouze licencovaní průvodci.

Velká Británie

Britský Institute of Tourist Guiding stanovuje standardy pro profesi průvodců, kvalifikovaní průvodci obdrží modrý odznak (Blue Badge).

2.2 Země mimo Evropskou unii

Chorvatsko

V Chorvatsku podmínky pro výkon činnosti průvodce definuje zákon o poskytování služeb v turistickém ruchu.

Turecko

V Turecku mohou být turistickými průvodci pouze místní občané, kteří k získání kvalifikace navštěvují školení a skládají příslušné zkoušky.

3 DÁNSKO

O základní atributy a fungování systému kvality služeb v těchto zemích

1. ZPŮSOB REGULACE PROFESY PRŮVODCE V DANÉ ZEMI

Provozování činnosti průvodce není v Dánsku upraveno zvláštním zákonem, nicméně průvodci v cestovním ruchu často absolvují příslušné studium na Roskilde Univerzitě a získají tak kvalifikaci průvodce udělovanou Tourist Guide Association of Denmark (Turistførerforeningen).

Činnost průvodce v cestovním ruchu je v Dánsku chápána jako specifický obor, vyžadující zvláštní kvalifikaci (přestože formálně zákon získáním kvalifikace tuto činnost nepodmiňuje). Znalosti potřebné k činnosti průvodce v cestovním ruchu jsou navíc chápány jako velmi specifické, se silnou vazbou na konkrétní destinaci. Kvalifikace musí být získána studiem a tréninkem přímo v dané destinaci (nelze studovat distančně). Kvalifikace pro činnost průvodce v konkrétní destinaci je s touto silně spjata, a není přenositelná do jiných destinací.

2. POŽADAVKY NA PRŮVODCE KLADE VEŘEJNÝ/SOUKROMÝ SEKTOR

Iniciativa ke zkvalitňování služeb průvodců pochází z jejich vlastních řad. Požadavky na kvalifikaci průvodce jsou dány studijním plánem jednoletého prezenčního studia na univerzitě v Roskilde. Studium bylo navrženo na základě požadavků koncových uživatelů služeb (turistů resp. institucionálních klientů), tak jak jsou tyto požadavky z praxe zprostředkovány a interpretovány prostřednictvím Tourist Guide Association of Denmark.

3. SYSTÉM JE PLATNÝ NÁRODNĚ/REGIONÁLNĚ

Systém má celonárodní působnost s tím, že kvalifikace pro činnost průvodce se vždy váže ke konkrétní destinaci.

4. HODNOCENÁ KRITÉRIA A PROKAZOVÁNÍ JEJICH SPLNĚNÍ

Studium průvodce trvá v denní formě jeden rok a odpovídá úrovni bakalářského vysokoškolského studijního programu. Pro přijetí ke studiu musí student prokázat:

- dosažení vysokoškolského vzdělání;
- alespoň dva roky relevantní praxe;
- znalost cizího jazyka (dle vlastního výběru);

Během studia si studenti osvojí:

- komunikační a plánovací schopnosti ve vztahu se zákazníkem;
- mezinárodní kulturní přehled a teoretické znalosti pro porozumění se zákazníkem;
- faktografické znalosti o Dánsku jako destinaci cestovního ruchu (historie, kultura, společnost, atd.);
- způsoby jak tyto informace průběžně doplňovat a rozšiřovat;
- interkulturní kompetence a prezentační dovednosti;
- schopnost rozvíjet tvorbu a marketing svých produktů se zaměřením na různé cílové skupiny;

Studium se sestává ze dvou modulů realizovaných během dvou semestrů:

- Modul 1 – Dánsko

Modul zahrnuje obecné teoretické znalosti o Dánsku a Dánské kultuře z pohledu zahraničního turisty. Modul je zaměřen na pochopení kulturních odlišností v mezinárodním kontextu. Součástí výuky jsou kurzy a workshopy zaměřené na dánskou historii, umění, kulturu, geografii, sociální struktury, a dánský cestovní ruch. Modul je ukončen písemnou zkouškou, která opravňuje studenta k pokračování v Modulu 2

- Modul 2 - Cestovní ruch

Tento Modul se zaměřuje na problematiku cestovního ruchu se zaměřením na mezikulturní komunikaci, praktickou průvodcovskou činnost (v autobusech i při pěší prohlídce) a hlavní cílové atraktivity specifických skupiny turistů. Modul je ukončen zkouškou v podobě sestavení modelového plánu prohlídky ve zvolené dánské destinaci a praktickou zkouškou ve formě diplomové práce. Zde musí student naplánovat a realizovat autobusovou a pěší prohlídku v Kodani a demonstrovat své průvodcovské a komunikační schopnosti (včetně cizího jazyka).

Ovládnutí klíčových kompetencí prokazují studenti závěrečnou zkouškou podle běžných akademických zvyklostí Roskilde Univeristy.

Průvodci, kteří absolvovali vzdělávací program, mají právo nosit na svém oděvu emblém se třemi věžemi.

Obrázek 1: Emblém autorizovaných průvodců v Dánsku



Zdroj: www.hartvigson.dk/dansk/Intro/Guide/guides.html

5. KONTROLY A OBNOVA CERTIFIKÁTU

Není relevantní, získaná kvalifikace je platná po celou profesní činnost průvodce.

6. PŘÍPADNÁ SPECIFIKA SYSTÉMU

System klade specifický důraz na provázanost osobnosti průvodce s konkrétní destinací. Tím je zaručena vysoká kvalita a detailní znalost místní reálií, památek, kulturní a společenských událostí, turistických zajímavostí, technických atraktivit, historie aj.

O platná legislativa související s kvalitou služeb, případně další významné dokumenty

1. ZÁKLADNÍ POŽADAVKY NA KVALITU SLUŽEB

Kvalita služeb je v Dánsku mimo jiné zajišťována soustavou několika zákonů o ochraně spotřebitele, kam patří:

- Zákon o marketingu (Markedsføringsloven),
- Zákon o spotřebitelských stížnostech (Forbrugerklageloven),
- Zákon o ochraně práv spotřebitele (Lov om forbud til beskyttelse af forbrugernes rettigheder),
- Zákon o elektronickém obchodě (E-handelsloven),
- Zákon o cestovním záručním fondu (Rejsegarantifondsloven).

2. POŽADAVKY NA KVALITU SLUŽEB PRŮVODCŮ

Na průvodce a jejich kvalitu nejsou stanovené žádné legislativní požadavky.

3. PŘÍPADNÁ LEGISLATIVA (DOKUMENTY) SOUVISEJÍCÍ SE SYSTÉMEM KVALITY SLUŽEB

Není známa.

O relevantní normy a standardy související s kvalitou služeb v těchto zemích

1. POUŽÍVANÉ NORMY V SEKTORU PRŮVODŮ

Dánsko zvláštní normy pro sektor průvodců nemá, v platnosti jsou normy mezinárodní:

DS/EN 15565:2008 Turistservice - Krav til uddannelses- og kvalificeringsprogrammer for professionelle turistguider a DS/EN 13809:2003 Turistservice - Rejsebureauer og rejseudbydere - Terminologi

2. STANDARDY V OBLASTI PRŮVODCŮ V DANÉ ZEMI

Standardy v oblasti průvodců v Dánsku jsou dány požadavky na získání kvalifikace podle studijního plánu Roskilde University. Pro získání certifikátu musí studenti prokázat schopnost komunikovat se zákazníkem a plánovat program prohlídky, mezinárodní kulturní a politický přehled, znalost dánských reálií (historie, kultura), komunikační kompetence a prezentační dovednosti, včetně znalosti cizích jazyků, a schopnost tvořivě rozvíjet nabízené produkty, a jejich marketing se zaměřením na různé skupiny klientů.

O hlavní cílové skupiny zapojené do systémů kvality v těchto zemích

1. PRŮVODCI

Činnost průvodce v cestovním ruchu je v Dánsku chápána jako specifický obor, vyžadující zvláštní kvalifikaci (přestože formálně zákon získáním kvalifikace tuto činnost nepodmiňuje). Znalosti potřebné k činnosti průvodce v cestovním ruchu jsou navíc chápány jako velmi specifické, se silnou vazbou na konkrétní destinaci. Kvalifikace musí být získána studiem a tréninkem přímo v dané destinaci (nelze studovat distančně). Kvalifikace pro

činnost průvodce v konkrétní destinaci je s touto silně spjata, a není přenositelná do jiných destinací. Průvodci zapojení do systému mohou využívat výhod plynoucích ze zapojení do Tourist Guide Association of Denmark. Hlavní výhodou členství v Tourist Guide Association of Denmark je pro každého průvodce signál potenciálním klientům dokládající jeho serióznost a získání potřebného vzdělání. Členství má také výhody v oblasti marketingu – členové mohou být asociací propagováni či doporučení.

2. SPOTŘEBITELÉ

Pro spotřebitele je certifikát osvědčující vzdělání průvodce a jeho členství v Tourist Guide Association of Denmark základním rozlišovacím znakem usnadňující výběr kvalitních služeb.

3. PROFESNÍ ASOCIACE

Asociace turistických průvodců má na 250 aktivních členů, kteří prošli tímto systémem vzdělávání, a jsou schopni podat profesionální výklad ve 24 světových jazycích. Členem asociace mohou být pouze autorizovaní průvodci, kteří absolvovali vzdělávací program univerzity v Roskilde nebo jiný program pod její záštitou.

Asociace zastupuje své členy u zaměstnavatelů, hájí jejich zájmy navenek, spolupracuje s dánskými a zahraničními organizacemi, usiluje o další vzdělávání svých členů.

Členové asociace platí při svém zápisu vratný depozit. Po 50 letech v asociaci se průvodce stává čestným členem a jeho členství je bezplatné při zachování práv

O institucionální zabezpečení systému kvality služeb v těchto zemích

1. ODPOVĚDNÁ INSTITUCE NA NÁRODNÍ (REGIONÁLNÍ) ÚROVNI ZA SYSTÉM ŘÍZENÍ KVALITY V ZEMI A JEJÍ KOMPETENCE

Roskilde University Centre

Univerzita Roskilde od roku 1990 vytváří vzdělávací programy pro průvodce.

2. PROFESNÍ ASOCIACE A JEJICH KOMPETENCE



Turistførerforeningen

Dánská asociace turistických průvodců (Turistførerforeningen) byla založena roku 1933, a je tak nejstarší organizací svého druhu na světě. Turistførerforeningen je členem Inter-nordic Guide Club (IGC), Fédération Européenne des Associations de Guide Touristiques (Evropská federace asociací turistických průvodců – FEG) a World Federation of Tourist Guide Associations (Světová federace asociací turistických průvodců – WFTGA).

Průvodci sdružení v Asociaci turistických průvodců poskytují klientům široké spektrum průvodcovských služeb (speciální informace týkající se historie, památek, umění, kultury, přírodních atrakcí a dalších zajímavých míst s přihlédnutím ke specifickým požadavkům klienta). Průvodci Asociace respektují osobní přístup a specifika skupiny či individuálního klienta a jsou schopni přizpůsobit trasu i výklad zájmům a schopnostem klienta.

Všichni průvodci působící v rámci Asociace získali vysokoškolské vzdělání, které zaručuje jejich profesionalitu. Členové Asociace autorizovaných průvodců jsou získáním diplomu oprávnění nosit na svém oděvu emblém Tří věží, který slouží jako rozlišovací znak certifikovaného průvodce a pro turisty je zárukou kvality.

3. CERTIFIKAČNÍ SPOLEČNOST, SUBJEKT

Certifikační společností je Roskilde University Centre (RUC), které zajišťuje jak výuku jednotlivých kurzů, tak průběh závěrečné zkoušky. Studium je roční (v denní formě) a je určeno absolventům s ukončeným středním vzděláním. Přijetí ke studiu vyžaduje odpovídající jazykové znalosti. Celému kurzu bylo přiznáno 60 bodů podle klasifikace ECTS a je ekvivalentní vysokoškolskému studiu bakalářského studijního programu.

Jedním z členů zkušební komise je vždy odborník z praxe – zástupce incomingových operátorů, národní centrály cestovního ruchu, Rady regionálních muzeí a Asociace autorizovaných průvodců. Zkoušky se konají vždy v dubnu, a absolventi se tak mohou ihned zapojit do nadcházející turistické sezony.

O způsob financování kvality služeb v těchto zemích

1. VEŘEJNÉ ZDROJE, FINANCOVANÉ AKTIVITY

Z dánských veřejných zdrojů je v rámci dánského školského systému částečně financována činnost Roskilde University, která je státní vysokou školou. Na škole se však (i když je státní) platí školné.

2. SOUKROMÉ ZDROJE, FINANCOVANÉ AKTIVITY

Průvodci v Dánsku, kteří chtějí získat akreditaci, musí platit za absolvování vzdělávacího programu na univerzitě v Roskilde. Cena školného pro denní studium činila v roce 2010/2011 celých 42.000,- dánských korun (asi 5600 eur).

Chtějí-li být také členy Asociace, hradí vstupní depozit, který se jim při ukončení členství v asociaci vrátí. Výši poplatku stanovuje představenstvo asociace.

O marketingové a motivační nástroje jednotlivých systémů kvality služeb v těchto zemích

1. ZÁKLADNÍ CHARAKTERISTIKA MARKETINGOVÝCH A MOTIVAČNÍCH NÁSTROJŮ

Hlavním marketingovým a motivačním nástrojem jsou marketingové aktivity Asociace autorizovaných průvodců. Průvodce v barvách Asociace, označený jmenovkou se symboly Asociace a požívající výhod spojených se členstvím v Asociaci je díky realizovaným marketingovým aktivitám vnímán jako profesionál zaručující svou osobou a vzděláním kvalitu poskytovaných služeb. Naproti tomu průvodci bez autorizace jsou turisty vnímáni jako nedůvěryhodní a pochybní, a jejich šance na uplatnění je minimální.

2. NEJDŮLEŽITĚJŠÍ NÁSTROJE

Možnost najít a přímo kontaktovat akreditovaného průvodce na stránkách dánské asociace průvodců.

3. CÍLENÉ SEGMENTY (ZÁKAZNÍK, PODNIKATEL)

Hlavními cílovými segmenty jsou:

- individuální turisté;
- turistické skupiny;
- korporátní klientela;
- zahraniční cestovní kanceláře a dopravci;

4 FRANCIE

o základní atributy a fungování systému kvality služeb v těchto zemích

1. ZPŮSOB REGULACE PROFESE PRŮVODCE V DANÉ ZEMI

Ve Francii je činnost průvodce cestovního ruchu regulována zákonem. Jeho činnost se řídí článkem L.221-1 zákona o cestovním ruchu, který upravuje podmínky pro provádění činností související s organizováním a prodejem zájezdů a upravuje průběh návštěvy muzeí a historických památek, kde mohou provádět jen licencovaní průvodci označení visačkou. Pravidla pro získání tohoto povolení upravují články R.221-1, R.221-2, R.221-3, R.221-4 zákona o cestovním ruchu.

Oprávnění provádět je specifikováno územně, průvodci se základně dělí na regionální a národní. Na národní úrovni se označují jako *Conférencier national/Guide-interpréte national*, na regionální úrovni jako *Guide-interpréte régional*. Zvláštní kategorií je *Guide-conférencier des Villes et Pays d'Art et d'Histoire (VPAH)*, který může provádět ve francouzských městech a zemích umění a historie sdružených pod touto značkou.

Činnost *conférencier national* (národní konferenciér) vyžaduje rozsáhlé znalosti území (z historické, politické, společenské, kulturní, umělecké oblasti a z oblasti cestovního ruchu) a skvěle ovládat techniky komunikace. Pro získání oprávnění je nutné složit zkoušku, jejíž podmínky stanovuje Ministerstvo kultury a odbor cestovního ruchu při Ministerstvu hospodářství, průmyslu a zaměstnanosti (podle článku R.221-12 zákona o cestovním ruchu).

Guide-interpréte national zajišťuje prohlídky ve francouzštině nebo cizím jazyce, přitom také musí mít znalosti z oblasti umění, dějin a přírodního dědictví. Může podnikat jako samostatně výdělečná osoba nebo být v zaměstnaneckém vztahu. Pro provádění v muzeích a historických památkách musí získat oprávnění.

Guide-interpréte régional může provádět v muzeích a v historických památkách regionu, pro který získal oprávnění. Opět může podnikat samostatně, ale častěji bývá zaměstnancem různých regionálních výborů pro cestovní ruch, kulturních sdružení, cestovních kanceláří nebo turistických informačních center.

Guide- conférencier des Villes et Pays d'Art et d'Histoire se specializuje na provádění po městech a zemích „umění a historie“. Zkoušky v tomto případě organizuje region prostřednictvím regionálního ředitelství pro kulturní záležitosti.

Činnost průvodců ze zemí EU nebo EHP se řídí články R.225-15 až R.221-17 zákona o cestovním ruchu.

2. POŽADAVKY NA PRŮVODCE KLADE VEŘEJNÝ/SOUKROMÝ SEKTOR

Požadavky na průvodce cestovního ruchu ve Francii vycházejí z iniciativy veřejného sektoru a jsou upraveny legislativními předpisy.

3. SYSTÉM JE PLATNÝ NÁRODNĚ/REGIONÁLNĚ

Systém je platný pro celé území Francie, přičemž některé pravomoci vykonávají regiony (departmenty), např. organizují zkoušky pro průvodce a vydávají průvodcovské licence.

4. HODNOCENÁ KRITÉRIA A PROKAZOVÁNÍ JEJICH SPLNĚNÍ

Guide-interpréte national

Profesionální licenci získá národní průvodce po obdržení diplomu národního průvodce na některé z institucí, které poskytují vyšší vzdělávání. Diplom národního průvodce odpovídá druhému cyklu vysokoškolského studia ve Francii. Délka studia je fixně stanovena na jeden rok. Přihlásit se ke studiu mohou držitelé národního či státního diplomu potvrzující dvouleté pomaturitní studium oborech dějiny umění, archeologie, kulturní mediace, komunikace a animace v oblasti cestovního ruchu.

Přijímací zkoušky jsou formou pohovoru, jenž má ověřit znalosti kandidáta z oblasti kultury a dvou cizích jazyků. Podoba vzdělávacího programu a podmínky vydávání diplomů jsou definovány výnosem pověřeného ministra pro vysokoškolské vzdělávání po konzultaci s Národní komisí průvodců a konferenciérů (Commission nationale des guides-interprètes et conférenciers) a Národním výborem vysokého školství (Conseil national de l'enseignement supérieur).

Studium je organizováno v modulech v minimálním rozsahu 600 hodin kurzů a seminárních cvičení ročně včetně povinné praxe trvající 8 až 12 týdnů, a to následovně:

Blok 1 – Znalost historického a kulturního dědictví

Moduly: minulost a současnost civilizace, dějiny umění a kulturního dědictví, francouzské evropské literární dědictví, znalost krajiny.

Blok 2 – Cizí jazyky používané v cestovním ruchu

Moduly: jazyk A, jazyk B

Blok 3 – Zprostředkování a prezentace kulturních děl

Conférencier national

Profesionální licenci národního konferenciéra obdrží zájemce po složení zkoušek organizovaných pověřenými ministry cestovního ruchu a kultury, za podmínek stanovených společně oběma ministerstvy a Národní komisí průvodců a konferenciérů. Těchto zkoušek se mohou účastnit držitelé vysokoškolského diplomu potvrzující čtyřleté vzdělání.

Profesionální licenci národního konferenciéra mohou na požádání obdržet také konferenciéři zaměstnaní ve shromáždění národních muzeí (Réunion des musées nationaux), uvedení na seznamu národních muzeí, konferenciéři poskytující své služby Centre des monuments nationaux a animátorům kulturního dědictví měst a zemí umění a historie.

Guide- conférencier des Villes et Pays d'Art et d'Histoire

Profesionální licence průvodce/konferenciéra měst a zemí umění a historie je udělována:

- a) osobám, které mají národní nebo státní diplom osvědčující cyklus dvou let vyššího studia, které složí zkoušky organizované prefektem regionu podle podmínek stanovených dekretem pověřeného ministra kultury,
- b) regionálním průvodcům, kteří složili úspěšně zkoušky pro průvodce/konferenciéry měst a zemí umění a historie s určitými úlevami podle podmínek stanovených ministerstvy cestovního ruchu a kultury.

Guide – interpréte regional

K získání titulu regionálního průvodce musí kandidát složit zkoušky organizované regionálním prefektem. Regionální průvodce může ovládat pouze jeden cizí jazyk. Ke zkouškám se mohou přihlásit držitelé národního nebo státního diplomu osvědčující dokončení dvouletého cyklu vyšších studií.

Profesionální licenci regionálního průvodce zájemce následujícími způsoby:

- a) na požádání, pokud je držitelem diplomu BTS (brevet de technicien supérieur) v oboru animace a řízení lokálního cestovního ruchu a rekreačního cestovního ruchu;

- a) pokud je držitelem národního nebo státního diplomu potvrzující cyklus dvouletého vyššího vzdělání, avšak po úspěšném složení zkoušky organizovanou prefekturou regionu podle podmínek stanovených ministerstvem cestovního ruchu a Národní komisí průvodců a konferenciérů;
- b) pokud je průvodcem měst a zemí umění a historie, který složil zkoušky pro regionální průvodce, mající však určité výjimky ze zkoušek podle pravidel stanovených ministerstvy kultury a cestovního ruchu.

Licenci průvodce vydává pro občany Francie prefekt departmentu, kde má průvodce bydliště, pro občany jiných států prefektura v Paříži. Všichni držitelé profesionální licence jsou povinni nosit odznak při prohlídkách muzeí a historických památek. Na průkazu a odznaku jsou uvedena loga ministerstev odpovědných za cestovní ruch a kulturu.

5. KONTROLY A OBNOVA CERTIFIKÁTU

Nebylo zjištěno.

6. PŘÍPADNÁ SPECIFIKA SYSTÉMU

Nebyla zjištěna.

O platná legislativa související s kvalitou služeb, případně další významné dokumenty

1. ZÁKLADNÍ POŽADAVKY NA KVALITU SLUŽEB

Nebylo zjištěno.

2. POŽADAVKY NA KVALITU SLUŽEB PRŮVODCŮ

Code du Tourisme

Zákon o cestovním ruchu komplexně upravuje fungování a financování cestovního ruchu ve Francii. Skládá se ze čtyř knih: organizace cestovního ruchu, činnosti a profese v cestovním ruchu, zařízení a vybavenost, financování přístupu k dovoleným a finanční prostředky pro cestovní ruch.

Průvodci cestovního ruchu jsou řešeni ve druhé knize Činnosti a profese v cestovním ruchu, ve druhé části týkající se opatření ohledně návštěv muzeí a historických památek.

3. PŘÍPADNÁ LEGISLATIVA (DOKUMENTY) SOUVISEJÍCÍ SE SYSTÉMEM KVALITY SLUŽEB

Zákon Code du Tourisme a související vyhlášky Ministerstva cestovního ruchu, Ministerstva kultury a jednotlivých departmántů.

o relevantní normy a standardy související s kvalitou služeb v těchto zemích

1. POUŽÍVANÉ NORMY V SEKTORU PRŮVODŮ

Nebyly zjištěny.

2. STANDARDY V OBLASTI PRŮVODCŮ V DANÉ ZEMI

Standardy pro činnost průvodců vycházejí z legislativní úpravy této činnosti v zemi. Zvláštní standardy nebyly zjištěny.

o hlavní cílové skupiny zapojené do systémů kvality v těchto zemích

1. PRŮVODCI

Hlavním záměrem stávajícího systému ve Francii je regulace povolání průvodce soustavou požadavků na dosažené vzdělání a znalosti a dovednosti. Francie je země se silným vztahem ke svému národu, jeho historii a kultuře. Zprostředkované informace zájemcům o Francii by proto měly být co nejpřesnější a nejkvalitnější.

2. SPOTŘEBITELÉ

Požadavky kladené na průvodce by měly zajistit spotřebitelům (turistům) kvalitní turistický zážitek a podpořit tak jejich kladný vztah ke Francii.

3. PROFESNÍ ASOCIACE

Profesní asociace (FNGIC – Fédération Nationale des Guides Interprètes et Conférenciers) v tomto případě hájí zájmy svých členů u veřejného sektoru (např. při přípravě související

legislativy), organizuje pro své členy doplňující školení a sama dohlíží na kvalitu svých členů.

O institucionální zabezpečení systému kvality služeb v těchto zemích

1. ODPOVĚDNÁ INSTITUCE NA NÁRODNÍ (REGIONÁLNÍ) ÚROVNI ZA SYSTÉM ŘÍZENÍ KVALITY V ZEMI A JEJÍ KOMPETENCE

Ministerstvo (odbor) cestovního ruchu a ministerstvo kultury

Oba orgány státní správy se podílejí na tvorbě legislativních předpisů týkajících se průvodců a stanovují podmínky pro získání profesionální licence průvodců.

Comission Nationale des Guides Interprètes et Conférenciers

Činnost a složení komise upravuje zákon o cestovním ruchu (Code du Tourisme). Je složena ze zástupců státní správy, průvodců a organizací cestovního ruchu a spadá pod ministerstvo (odbor) cestovního ruchu. Komise vydává své stanovisko k defionvaným schopnostem a vědomostem, které musí mít osoba oprávněná provádět v muzejích a v historických objektech.

2. PROFESNÍ ASOCIACE A JEJICH KOMPETENCE

Fédération Nationale des Guides Interprètes et Conférenciers

Tato národní asociace sdružuje licencované průvodce. Členy jsou jak jednotlivci, tak členské organizace ze sedmi regionů Francie, které rovněž sdružují licencované průvodce (Association des guides-interprètes et conférenciers d'Aquitaine, Association des guides de l'Yonne en Bourgogne, Fédération des Guides-interprètes Provence-Alpes-Côte d'Azur, Fédération régionale corse des guides-interprètes, GUIDES CULTURELS PYRENEENS, Guides interprètes et conférenciers de la région Rhône-Alpes/Lyon). Někteří členové se rovněž sdružují do asociací podle jazyků, které ovládají. Asociace sjednocuje své členy a hájí jejich zájmy, informuje o jejich činnosti a o profesi průvodce v jiných zemích a propaguje své členy prostřednictvím internetových stránek nebo různých veřejných vystoupeních.

3. CERTIFIKAČNÍ SPOLEČNOST, SUBJEKT

Vydávání licencí a organizaci zkoušek, jejichž absolvování je vyžadováno pro její získání, má na starosti příslušná prefektura departmantu, ve kterém má průvodce své bydliště.

O způsob financování kvality služeb v těchto zemích

1. VEŘEJNÉ ZDROJE, FINANCOVANÉ AKTIVITY

Nebylo zjištěno.

2. SOUKROMÉ ZDROJE, FINANCOVANÉ AKTIVITY

Nebylo zjištěno.

O marketingové a motivační nástroje jednotlivých systémů kvality služeb v těchto zemích

1. ZÁKLADNÍ CHARAKTERISTIKA MARKETINGOVÝCH A MOTIVAČNÍCH NÁSTROJŮ

Hlavním motivačním nástrojem pro získání profesionální licence je možnost udělení sankcí těm, kteří by prováděli bez příslušného povolení. Žádné marketingové nástroje proto nejsou třeba.

2. NEJDŮLEŽITĚJŠÍ NÁSTROJE

Sankcím mohou podléhat jak ti, kteří provádějí bez povolení, tak držitelé licence, kteří nějakým způsobem poruší své profesionální povinnosti. Těm podle zákona hrozí upozornění, dočasné odnětí licence na šest měsíců či definitivní odebrání povolení.

3. CÍLENÉ SEGMENTY (ZÁKAZNÍK, PODNIKATEL)

Výše uvedené nástroje cílí spíše na podnikatele (průvodce). Na spotřebitele spíše cílí samotní průvodci. Výše zmíněná asociace FNGIC propaguje své členy na internetových stránkách, pořádá odborné konference, poskytuje orientační sazebník průvodcovských služeb apod.

5 IRSKO

O základní atributy a fungování systému kvality služeb v těchto zemích

1. ZPŮSOB REGULACE PROFESY PRŮVODCE V DANÉ ZEMI

Činnost průvodce není v Irsku regulována zákonem. Systém kvality průvodců funguje na principu dobrovolné kvalifikace. Přesto však platí, že na organizované zájezdy jsou nájímáni pouze akreditovaní průvodci, kteří získali certifikát na základě absolvování kvalifikačního kurzu.

Do roku 2001 byly v certifikačních programech vzdělávání a školení zapojeny různé certifikační orgány Irska, které nabízely možnost získat oficiální kvalifikaci – FÁS, NCVA, Teagasc, Fáilte Ireland, NCEA, technologické instituty, DIT a vysoké školy. Kvůli tomu nebylo jasné, které certifikáty či kvalifikace spolu souvisí, a uchazeči měli obtížný přístup k jednotlivým programům nebo k přesouvání z jednoho programu do jiného. Z toho důvodu byl v Irsku vytvořen Národní kvalifikační rámec, jehož úkolem je omezit překážky pro studující. V souladu s kvalifikačním zákonem (vzdělávání a školení) z roku 1999 byly založeny tři nové orgány – The National Qualification Authority of Ireland (NQAI), který je zodpovědný za rozvoj Národního kvalifikačního rámce, a certifikační orgány The Further Education & Training Awards Council (FETAC) a The Higher Education & Training Awards Council (HETAC). Pro sektor průvodců je rozhodující certifikační orgán FETAC, jenž vytváří kvalifikační programy pro tento sektor. Programy vedoucí k ocenění FETAC jsou nabízeny po celé zemi širokým rozsahem poskytovatelů. Jedním z poskytovatelů je organizace Fáilte Ireland, která má hlavní roli ve zlepšování standardů v sektoru ubytovacích a neubytovacích služeb v turistickém průmyslu, na jejichž základě uděluje certifikáty a označení kvality.

Fáilte Ireland nabízí tři kurzy pro kvalifikaci průvodců. Přihlásit se na ně může každý, kdo má zájem o historii, kulturní a přírodní dědictví a schopnost poskytovat služby zákazníkům.

2. POŽADAVKY NA PRŮVODCE KLADE VEŘEJNÝ/SOUKROMÝ SEKTOR

System kvalifikací je dobrovolný, nicméně je garantovaný státem.

3. SYSTÉM JE PLATNÝ NÁRODNĚ/REGIONÁLNĚ

Kvalifikace jsou uznávané na celém území Irska.

4. HODNOCENÁ KRITÉRIA A PROKAZOVÁNÍ JEJICH SPLNĚNÍ

Průvodci, kteří chtějí získat oficiální kvalifikaci, mají k dispozici následující vzdělávací kurzy:

■ Online kurz pro národní průvodce

- Délka trvání je 5 měsíců (2 večery/měsíc, celou sobotu a 3 celé víkendy – od pátku do neděle).
- Cílem kurzu je předat komunikační a informační znalosti a dovednosti pro poskytování kvalitních průvodcovských služeb na řadě trhů cestovního ruchu a pro profesionální prezentaci Irska jako turistické destinace.
- Účastníci získají certifikát „FETAC Tourist Guiding Certificate“.
- Úspěšní absolventi kurzu mohou požádat o oficiální označení národních průvodců (zlatý trojlístek v bílém poli), a to za podmínky absolvování šesti doplňkových zájezdů v délce trvání nejméně čtyři dny. Tyto zájezdy musí být zhodnoceny uznávanou cestovní kanceláří nebo jiným zaměstnavatelem.

■ Kurz pro městské průvodce

- Délka trvání je 4 měsíce (1 večer/týden a 3 soboty).
- Cílem kurzu je poskytnout komunikační a informační znalosti a dovednosti, které musí mít certifikovaný průvodce po městě a okolí, a které jsou důležité pro profesionální a pozitivní prezentaci turistické destinace.
- Účastníci získají od organizace Fáilte Ireland certifikát „City & Environs Tourist Guiding Certificate“.
- Úspěšní absolventi kurzu mohou požádat o oficiální označení městských průvodců (zlatý trojlístek v modrém poli), a to za podmínky absolvování deseti jednodenních zájezdů. Tyto zájezdy musí být zhodnoceny uznávanou cestovní kanceláří nebo jiným zaměstnavatelem.

■ Kurz pro regionální průvodce

- Délka trvání je 8 týdnů (2 večery/týden a 2 celé soboty).
- Tento program je připravován ve spolupráci s místními podnikatelskými iniciativami v oblasti cestovního ruchu. Aktuální programy jsou inzerovány v místních novinách.
- Cílem kurzu je poskytnout komunikační a informační znalosti a dovednosti pro efektivní práci místního průvodce.
- Účastníci získají od organizace Fáilte Ireland certifikát „Local Tourist Guide Certificate“.
- Úspěšní absolventi kurzu mohou požádat o oficiální označení regionálních průvodců (zlatý trojlístek ve žlutém poli), a to za podmínky absolvování tří jednodenních zájezdů. Tyto zájezdy musí být zhodnoceny uznávanou cestovní kanceláří nebo zaměstnavatelem.

Kvalifikace průvodců je dobrovolná, avšak akreditovaný průvodce se zapíše do registru Fáilte Ireland, čímž získá větší šanci pro své uplatnění na trhu.

Pro získání akreditace národního průvodce musí zájemce absolvovat kurz pro národní průvodce a šest doplňkových zájezdů v délce trvání nejméně čtyři dny. V rámci kurzu jsou probírány mezilidské a komunikační dovednosti, dovednosti průvodce a vedoucího zájezdu, informace z oblasti archeologie, zeměpisu, geologie, irské historie, literatury, zemědělství a lesnictví a irské tradice, zvyky a báje. Kurz je určený pro kohokoliv se znalostmi a s intenzivním zájmem o irskou historii, kulturu a dědictví. Ideální zájemce by měl plynule hovořit nejméně jedním dalším jazykem navíc k irštině nebo angličtině anebo by měl mít relevantní zkušenosti v oblasti cestovního ruchu. Účastníci kurzu jsou vybíráni na základě pohovoru a dalších výběrových kritériích.

Městský průvodce může být akreditován po ukončení kurzu pro městské průvodce a po účasti na deseti jednodenních zájezdech. Kurz je zaměřen na mezilidské a komunikační dovednosti, dovednosti průvodce a vedoucího zájezdu, znalosti z archeologie, zeměpisu, geologie, historie a literatury. Kurz je určený pro kohokoliv se zájmem o historii, dědictví a kulturu. Účastníci jsou vybíráni na základě pohovoru a dalších výběrových kritériích.

Akreditace regionálního průvodce může být udělena absolventům kurzu pro regionální průvodce po absolvování tří jednodenních zájezdů. Obsahem kurzu je výuka

mezilidských a komunikačních dovedností, dovedností průvodce, seznámení s produkty cestovního ruchu, projektová práce (rozvoj manuálu pro místní průvodce) a souhrnná hodina znalostí zaměřená na historii, zeměpis, kulturu, tradice a zvyky, geologii a zemědělství.

Obrázek 2: Označení akreditovaných průvodců v Irsku



Zdroj: <http://www.tourguides.ie/background.html>

5. KONTROLY A OBNOVA CERTIFIKÁTU

Kvalifikace se neobnovuje, její držitel se prokazuje uděleným certifikátem.

6. PŘÍPADNÁ SPECIFIKA SYSTÉMU

Nebyla zjištěna.

o platná legislativa související s kvalitou služeb, případně další významné dokumenty

1. ZÁKLADNÍ POŽADAVKY NA KVALITU SLUŽEB

Nebyly zjištěny.

2. POŽADAVKY NA KVALITU SLUŽEB PRŮVODCŮ

Nejsou stanoveny.

3. PŘÍPADNÁ LEGISLATIVA (DOKUMENTY) SOUVISEJÍCÍ SE SYSTÉMEM KVALITY SLUŽEB

Nebyla zjištěna.

O relevantní normy a standardy související s kvalitou služeb v těchto zemích

1. POUŽÍVANÉ NORMY V SEKTORU PRŮVODŮ

Nebly zjištěny.

2. STANDARDY V OBLASTI PRŮVODCŮ V DANÉ ZEMI

Standardy průvodcovské činnosti jsou stanoveny v rámci soustavy kvalifikací.

O hlavní cílové skupiny zapojené do systémů kvality v těchto zemích

1. PRŮVODCI

Akreditovaní průvodci jsou sdruženi v Asociaci akreditovaných průvodců Irsko (AATGI). Patří sem jak národní, tak i regionální a městští průvodci. Asociace garantuje jejich odborné znalosti ze života Irů v minulosti i současnosti, a rovněž i zkušenosti a znalosti ve všech aspektech vedení zájezdu.

Akreditovaní průvodci získají oficiální znak průvodců, který musí nosit během výkonu práce na viditelném místě spolu se jménem a nápisem „akreditovaný průvodce“.

Oficiální označení průvodců je:

- národní průvodce: zlatý trojlístek v bílém poli,
- městský průvodce: zlatý trojlístek v modrém poli,
- regionální průvodce: zlatý trojlístek ve žlutém poli.

2. SPOTŘEBITELÉ

Spotřebiteli mohou být jednak turisté, které průvodce doprovází na zájezdě a případně jim podává výklad, a také cestovní kanceláře, které si najímají průvodce na své zájezdy.

Pro zjednodušení výběru průvodce byla vytvořena databáze akreditovaných průvodců, která garantuje kvalitní i odborné služby. Průvodce je možné vyhledat na www.tourguides.ie pomocí systému „Find a Guide Service“. Tento systém obsahuje jméno, adresu, telefonní číslo, fax a e-mail průvodce a jazyk, ve kterém poskytuje průvodcovské služby.

3. PROFESNÍ ASOCIACE

Jedinou asociací, která reprezentuje plně kvalifikované a státem uznávané průvodce cestovního ruchu a vedoucí zájezdů, je **Asociace akreditovaných průvodců Irska (The Association of Approved Tourist Guides of Ireland = AATGI)**. Sektor průvodců zastupuje společně s představiteli z Fáilte Ireland, ITOA (Irish Tour Operators' Association) a FETAC ve Správním výboru (Steering Committee), který řídí průmysl cestovního ruchu.

AATGI byla založena v roce 1977 jako nekomerční organizace a je členem Sdružení evropských asociací průvodců (FEG). Jako jediná organizace v Irsku vydává identifikační průkaz akreditovaných průvodců.

Hlavním úkolem Asociace je zajistit svým členům zprostředkování kontaktu s potenciálními zaměstnavateli pomocí adresáře průvodců, který AATGI každoročně vydává, a pomocí bezplatného umístění do systému „Find a Guide Service“ na jejích internetových stránkách www.tourguides.ie. Tento systém obsahuje jméno, adresu, telefonní číslo, fax a e-mail průvodce a jazyk, ve kterém poskytuje průvodcovské služby, což umožňuje potenciálním zaměstnavatelům vyhledat průvodce, kterého by si mohli najmout na průvodcovské služby, vedení zájezdů, na konferenční či incentivní práci.

Asociace sdružuje asi 200 národních, městských a regionálních průvodců, kteří získali akreditaci od orgánu FETAC a organizace Fáilte Ireland. Každý člen musí platit členskou poplatky, v nichž je zahrnuto úrazové pojištění a pojištění odpovědnosti. Tato pojištění slouží k pokrytí ušlého zisku v případě nehody.

AATGI zasílá svým členům pravidelné zprávy s aktuálními informacemi o událostech v asociaci nebo v průmyslu cestovního ruchu. Každoročně také pořádá výroční listopadové zasedání a tzv. „Výroční víkend“, kde si průvodci mohou rozšířit znalosti z vybraných oblastí a kde se mohou seznámit se svými kolegy z průvodcovské profese.

Asociace má rovněž zodpovědnost za probíhající školení a vzdělávání. Mimo sezónu pro své členy organizuje pravidelné vzdělávací lekce, jako například Průběžné školení pro profesionály (Ongoing Professional Training OPT), a jednodenní výlety. Lekce jsou pro členy AATGI zdarma a náklady na výlety jsou drženy na minimu.

Asociace také poskytuje služby pro turisty, jako například městské prohlídky, incentivní pobyty, exkurze po zahradách (Garden Tours), exkurze „Meet and Greet“, okružní jízdy po pamětihodnostech, pěší túry nebo exkurze po hospodách (Pub Tours). Každý rok

vydává kartičky v angličtině a jiných cizích jazycích s doporučenou minimální sazbou za průvodcovské služby podle aktuálního trhu.

O institucionální zabezpečení systému kvality služeb v těchto zemích

1. ODPOVĚDNÁ INSTITUCE NA NÁRODNÍ (REGIONÁLNÍ) ÚROVNI ZA SYSTÉM ŘÍZENÍ KVALITY V ZEMI A JEJÍ KOMPETENCE

Kvalita průvodcovských služeb je částečně řízena pomocí akreditace průvodců, která je prováděna v souladu s Národním kvalifikačním rámcem.

Národní kvalifikační rámec pro rozvoj, rozpoznání a ocenění kvalifikace v Irsku byl vytvořen na základě zjištění, že lidé se potřebují a hlavně chtějí celoživotně vzdělávat. Návrh rámce obsahuje deset úrovní vzdělávání a patnáct základních typů ocenění. Každá úroveň je založena na specifických standardech znalostí a dovedností a na kompetenci. Postupem času budou přibývat ocenění s konkrétním zaměřením.

Na základě kvalifikačního zákona (vzdělávání a školení) z roku 1999 byly založeny tři nové orgány – The National Qualification Authority of Ireland (NQAI), který je zodpovědný za rozvoj Národního kvalifikačního rámce, a certifikační orgány The Further Education & Training Awards Council (FETAC) a The Higher Education & Training Awards Council (HETAC).

The National Qualification Authority of Ireland (NQAI)

NQAI byl založen oddělením pro vzdělání a vědu v březnu 2001 jako instituce odpovědná za systém řízení kvality v zemi na národní úrovni a s tím související rozvoj národního kvalifikačního rámce. Stanovuje politiku a kritéria, podle kterých by měl kvalifikační rámec fungovat. NQAI má na starosti i podporu a zdokonalování standardů pro oceňování v rámci celoživotního a vysokoškolského vzdělávání a v rámci školicího sektoru neuniverzitního typu. Rozhoduje o tom, které vzdělávací a školicí programy nebo které standardy jsou vhodné pro celoživotní vzdělávání a které pro vysokoškolské vzdělávání. V kompetenci této instituce je rovněž propagace poskytovaného vzdělávání a školení a zjednodušení přístupu k němu.

Na základě kvalifikačních standardů vytvořených NQAI pracují dva nezávislé certifikační orgány – The Further Education & Training Awards Council (FETAC) a The Higher Education & Training Awards Council (HETAC). FETAC je certifikačním orgánem pro celoživotní vzdělávání a školení v Irsku a HETAC uděluje certifikaci studujícím z řady institucí pro vzdělávání a školení, včetně technologických institutů. NQAI s těmito orgány úzce spolupracuje za účelem stanovení jejich účinnosti, dále při tvorbě ocenění a při procesech zajišťování kvality.

2. PROFESNÍ ASOCIACE A JEJICH KOMPETENCE

Asociace akreditovaných průvodců Irska (AATGI)

Asociace spolu s představiteli z Fáilte Ireland, ITOA (Irish Tour Operators' Association) a FETAC reprezentuje akreditované průvodce ve Správním výboru, jenž řídí průmysl cestovního ruchu. Je jedinou organizací v Irsku, která vydává identifikační průkaz akreditovaných průvodců.

AATGI vydává adresář průvodců a provozuje internetové stránky www.tourguides.ie, na nichž je umístěn systém vyhledávání průvodců „Find a Guide Service“, který akreditovaným průvodcům napomáhá k zajištění pracovních míst.

Asociace rovněž zodpovídá za probíhající školení a vzdělávání v rámci zvyšování kvalifikace průvodců. Pro své členy pořádá pravidelná vzdělávací školení a výlety, na kterých mají průvodci jedinečnou možnost seznámit se s kolegy. Turistům poskytuje průvodcovské služby a vydává doporučení pro jejich minimální sazbu.

3. CERTIFIKAČNÍ SPOLEČNOST, SUBJEKT

V Irsku působí dva certifikační subjekty, do jejichž kompetence spadá sektor průvodců. Jedná se o národní certifikační orgán FETAC a organizaci Fáilte Ireland.)

Further Education and Training Awards Council (FETAC)

FETAC byl zřízen 11. června 2001 ministrem pro vzdělání a vědu jako statutární orgán na základě zákona o kvalifikaci (vzdělání a školení) z roku 1999. Má odpovědnost za udělování ocenění, kterou převzal od organizací BIM, Fáilte Ireland (dříve CERT), FÁS, NCVA a Teagasc. Dosud jich udělil přes 750 000.

V orgánu FETAC působí zástupci organizací FÁS, Fáilte Ireland, NCVA, oddělení vzdělání a vědy a také zástupci z řady orgánů veřejného a soukromého sektoru.

FETAC se podílí na schvalování vzdělávacích programů, určování standardů, vytváření ocenění a monitorování těchto programů a zajištění jejich kvality.

Hlavním úkolem FETAC je udělování ocenění zajišťující kvalitu v souladu s národními standardy uvedenými v Národním kvalifikačním rámci a jejich propagace. V sektoru průvodců se FETAC zaměřuje na certifikaci národních průvodců.

Význam ocenění pro absolventy vzdělávacích programů spočívá v uznání a potvrzení jejich úspěchů, což jim dává příležitost získat uznání na pracovišti a v komunitě, v níž se pohybují.

Programy vedoucí k ocenění FETAC jsou nabízeny po celé zemi velkým počtem poskytovatelů. Programy zaměřené na kvalifikaci průvodců poskytuje organizace Fáilte Ireland, která jim zároveň uděluje akreditace.

Fáilte Ireland

Organizace Fáilte Ireland působí v pěti regionech Irska. Poskytuje strategickou a praktickou podporu rozvoje a udržení Irska jako vysoce kvalitní a konkurenceschopné turistické destinace. V oblasti cestovního ruchu se specializuje na podporu podnikání, rozvoj podniků, školení a vzdělávání, výzkum, marketing a regionální rozvoj na místní, lokální a regionální úrovni.

Fáilte Ireland je partnerem organizací „Tourism Ireland“, která má na starosti propagaci Irska jako prázdninové destinace na zámořských trzích, a „the Northern Ireland Tourist Board“, která je zodpovědná za rozvoj turistického průmyslu a za marketing Severního Irska.

Hlavní role této organizace spočívá ve zlepšování standardů v sektorech ubytovacích a neubytovacích služeb. Standardy pro neubytovací sektor se dosud rozvíjejí, zatím jsou zpracovány pouze standardy pro lázeňský a wellness sektor a golfový sektor. Na základě splnění stanovených standardů Fáilte Ireland uděluje certifikáty a označení kvality. Tento projekt návštěvníkům poskytuje zajištění a udržení vyšších standardů produktů cestovního ruchu v Irsku, respektive služeb a ubytování, které byly ohodnoceny podle kritérií Fáilte Ireland.

Fáilte Ireland nabízí tři kurzy pro kvalifikaci průvodců – kurz pro národní průvodce, pro městské průvodce a pro regionální průvodce. Certifikaci však uděluje pouze městským a regionálním průvodcům.

O způsob financování kvality služeb v těchto zemích

1. VEŘEJNÉ ZDROJE, FINANCOVANÉ AKTIVITY

Nejsou známy.

2. SOUKROMÉ ZDROJE, FINANCOVANÉ AKTIVITY

Nejsou známy.

O marketingové a motivační nástroje jednotlivých systémů kvality služeb v těchto zemích

1. ZÁKLADNÍ CHARAKTERISTIKA MARKETINGOVÝCH A MOTIVAČNÍCH NÁSTROJŮ

V systému kvality pro sektoru průvodců v Irsku působí jednak certifikační instituce FETAC a Fáilte Ireland a částečně také Asociace akreditovaných průvodců Irska (AATGI). K zapojení průvodců do systému kvality, respektive k získání akreditace a k zařazení průvodce do AATGI, vybízejí následující marketingové a motivační nástroje.

Certifikace průvodce je udělována na základě absolvování kvalifikačních kurzů a ohodnocení kvality poskytovaných služeb zkušenými odborníky z nezávislého hodnotícího střediska. Ocenění slouží jako potvrzení a zajištění kvality. Průvodce tak získá konkurenční výhodu na trhu, respektive nebude znevýhodňován oproti ostatním certifikovaným průvodcům.

Akreditovaný průvodce je oprávněn užívat oficiální označení průvodce (národní průvodce – zlatý trojlístek v bílém poli, městský průvodce – zlatý trojlístek v modrém poli, regionální průvodce – zlatý trojlístek ve žlutém poli) spolu s nápisem „Akreditovaný průvodce“, „Registrován Fáilte Ireland“ nebo „Certifikován podle standardů Fáilte Ireland“. Označení je možné využít v marketingových aktivitách.

Průvodce, který podstoupí certifikaci, získá lepší uplatnění na pracovním trhu a tím i možnost podílet se na domácím a mezinárodním trhu cestovního ruchu.

Pro akreditované průvodce jsou pravidelně pořádány školení, na kterých si mohou zdokonalit své znalosti a dovednosti. Průvodci mají rovněž možnost účastnit se dalších kurzů, které Fáilte Ireland pořádá.

K získání certifikace průvodce motivuje také přístup do systému „Fáilte Ireland Business Support“, který slouží k podpoře podnikání, a přístup k marketingovým informacím.

Systém „Find a Guide Servis“ v současnosti využívá mnoho zámořských operátorů (CK) pro vyhledávání průvodců na organizované zájezdy. Akreditovaní průvodci zařazení do systému tak mají jedinečnou možnost zviditelnit se, což jim přináší větší příležitosti pro uplatnění na trhu.

Zařazení do Adresáře akreditovaných průvodců, který obsahuje kontaktní adresu, telefonní číslo, fax a e-mail průvodce a jazyk, v němž poskytuje své služby, rovněž zajistí větší transparentnost na trhu.

Akreditovaný průvodce získá identifikační průkaz, který mu usnadní přístup do různých památkových a kulturních objektů.

2. NEJDŮLEŽITĚJŠÍ NÁSTROJE

Marketingové a motivační nástroje pro zapojení do systému certifikace průvodců:

- potvrzení a zajištění kvality,
- oprávnění k užívání oficiálního označení průvodců,
- možnost využít ocenění v marketingových aktivitách,
- možnost podílet se na domácím a mezinárodním trhu,
- účast na kurzech pořádaných Fáilte Ireland,
- přístup k „Fáilte Ireland Business Support“ a k marketingovým informacím.

Marketingové a motivační nástroje pro začlenění průvodců do AATGI:

- zařazení do systému „Find a Guide Servis“ na internetových stránkách AATGI www.tourguides.ie,
- zařazení do Adresáře akreditovaných průvodců, který každoročně vydává AATGI,

- získání identifikačního průkazu akreditovaných průvodců.

3. CÍLENÉ SEGMENTY (ZÁKAZNÍK, PODNIKATEL)

Zákazník má především možnost objednat si kvalifikovaného průvodce jako záruku kvalitního turistického zážitku. Kvalifikovaní průvodci naopak mají možnost prezentovat se před veřejností a získat výhodu před svými nekvalifikovanými kolegy.

6 ITÁLIE

o základní atributy a fungování systému kvality služeb v těchto zemích

1. ZPŮSOB REGULACE PROFESE PRŮVODCE V DANÉ ZEMI

Průvodce cestovního ruchu v Itálii podléhá zákonné regulaci. V důsledku ústavní reformy v roce 2001 se oblast cestovního ruchu dostala do výlučné kompetence italských regionů včetně sektoru profesí. Profese v cestovním ruchu tak upravují regionální zákony, které také stanovují požadavky na turistické průvodce. Regiony mají rovněž právo stanovovat historická místa ve svém teritoriu, na kterých mohou provádět pouze specializovaní průvodci cestovního ruchu.

Italská legislativa přitom rozlišuje dva pojmy: *průvodce cestovního ruchu* a *vedoucí zájezdu*. Hlavním úkolem průvodce cestovního ruchu je podávat turistům výklad o kulturních a historických místech, zatímco vedoucí zájezdu plní administrativní úlohu, asistuje turistům a řeší eventuální problémy během zájezdu.

2. POŽADAVKY NA PRŮVODCE KLADE VEŘEJNÝ/SOUKROMÝ SEKTOR

Požadavky klade na italské průvodce veřejný sektor.

3. SYSTÉM JE PLATNÝ NÁRODNĚ/REGIONÁLNĚ

Systém je platný národně, s regionálními úpravami.

4. HODNOCENÁ KRITÉRIA A PROKAZOVÁNÍ JEJICH SPLNĚNÍ

Pro poskytování služeb turistického průvodce nebo vedoucího zájezdu byly zavedeny nové zásady podle článku 10, odstavce 4 zákona 40/2007 (tzv. Bersaniho zákon). Zájemce, který chce vykonávat toto povolání musí splnit profesní kvalifikační předpoklady stanovené regionálními legislativními předpisy. Držitelům diplomu z oboru dějin umění, archeologie nebo podobné kvalifikace nemůže být odepřen přístup k činnosti turistického průvodce, ovšem po předchozím ověření jejich jazykových znalostí a znalostí referenčního teritoria.

Zákon také vybízí regiony k podpoře (dobrovolných) akreditačních programů pro průvodce specializujících se na určitou lokalitu či obor s cílem zlepšit kvalitu jejich služeb.

Výkon činnosti vedoucího zájezdu nemůže být odepřen držiteli univerzitního titulu v oboru cestovního ruchu nebo jeho ekvivalentu s výhradou předchozího ověření specifických znalostí, pokud nebyly součástí studia.

Například v regionu Benátsko musí zájemci o poskytování průvodcovských služeb složit zkoušky podle podmínek provincie, a to zvláště pro dvě oblasti: město Benátky a východní část provincie. Podmínkami přístupu ke zkouškám je italské občanství nebo občanství státu EU, případně povolení k pobytu, plnoletost a vysokoškolský titul.

Zkoušky se skládají z celkem tří písemných testů: ze všeobecných znalostí z oborů dějin umění, historie Benátska, zeměpisu a poskytování první pomoci, a ze dvou jazyků podle výběru kandidáta. Dále z ústní zkoušky z oblasti dějin umění, benátské historie, zeměpisu, tvorby turistické trasy, regionální legislativy cestovního ruchu a cizích jazyků.

Průvodce může rozšířit své stávající povolení o další cizí jazyk po složení příslušné písemné a ústní zkoušky či o další teritorium po písemné a ústní zkoušce ze „všeobecného kulturního rozhledu“.

Obrázek 3: Průkaz licencovaného průvodce regionu Benátsko



Zdroj: <http://www.guidevenezia.it/inglese/about.htm>

5. KONTROLY A OBNOVA CERTIFIKÁTU

Není známo.

6. PŘÍPADNÁ SPECIFIKA SYSTÉMU

Nebylo zjištěno.

O platná legislativa související s kvalitou služeb, případně další významné dokumenty

1. ZÁKLADNÍ POŽADAVKY NA KVALITU SLUŽEB

Nejsou známy.

2. POŽADAVKY NA KVALITU SLUŽEB PRŮVODCŮ

Pro oblast průvodců cestovního ruchu mají význam zejména následující legislativní předpisy:

- Zákon č. 135 z roku 2001 „Riforma della legislazione nazionale del Turismo“ se v článku 7 zabývá profesemi v cestovním ruchu.
- Zákon č. 40 z roku 2007 (tzv. Bersaniho zákon) v článku 10 upravuje přístup k výkonu profese průvodce cestovního ruchu a vedoucího zájezdu.
- Výnosy jednotlivých regionů upravující požadavky na průvodce a vymezující okruh turistických lokalit, kde mohou provádět pouze licencovaní průvodci.

3. PŘÍPADNÁ LEGISLATIVA (DOKUMENTY) SOUVISEJÍCÍ SE SYSTÉMEM KVALITY SLUŽEB

Zmíněna viz bod výše.

O relevantní normy a standardy související s kvalitou služeb v těchto zemích

1. POUŽÍVANÉ NORMY V SEKTORU PRŮVODŮ

Zvláštní norma pro průvodce není. V Itálii je rovněž platná mezinárodní norma EN 15565 a EN 13809.

2. STANDARDY V OBLASTI PRŮVODCŮ V DANÉ ZEMI

Standardy pro průvodce vytvářejí jednotlivé italské regiony.

O hlavní cílové skupiny zapojené do systémů kvality v těchto zemích

1. PRŮVODCI

Systém je zaměřený zejména na průvodce. Itálie jako země s bohatým kulturním dědictvím, pro níž jsou příjmy z cestovního ruchu zásadní, klade na průvodce cestovního ruchu jako zprostředkovatele tohoto dědictví turistům vysoké požadavky, a to jak ze strany státu, tak jednotlivých regionů. Pro zlepšení kvality služeb mohou regiony také podporovat akreditační systémy, které nejsou pro průvodce závazné, ale specializují se na určitá místa a odvětví. Jednotlivé regiony mají právo vyčlenit oblasti, ve kterých smějí provázet pouze průvodci se zaměřením na muzea a historická centra.

2. SPOTŘEBITELÉ

Spotřebitelé využívající služeb průvodců mohou očekávat plně kvalifikované a vzdělané průvodce.

3. PROFESNÍ ASOCIACE

Národní asociace turistických průvodců ANGT byla založena roku 1986 a své sídlo má v Římě. Přijímá za členy průvodce, kteří jsou držiteli profesního označení turistických průvodců podle platných právních norem, přihlásit se mohou buď individuálně nebo prostřednictvím místní organizace. Organizace ANGT jako i jiná profesní sdružení především hájí zájmy svých členů a dodržování etiky v jejich profesi.

O institucionální zabezpečení systému kvality služeb v těchto zemích

1. ODPOVĚDNÁ INSTITUCE NA NÁRODNÍ (REGIONÁLNÍ) ÚROVNI ZA SYSTÉM ŘÍZENÍ KVALITY V ZEMI A JEJÍ KOMPETENCE

Jak již bylo uvedeno výše, na základě ústavní reformy se kompetence v oblasti cestovního ruchu přesunuly na regionální úroveň. Požadavky na průvodce cestovního ruchu

proto kladou jednotlivé regionální vlády. Regiony také udělují profesionální licence průvodcům.

2. PROFESNÍ ASOCIACE A JEJICH KOMPETENCE

Národní asociace turistických průvodců ANGT sdružuje průvodce na národní úrovni. Jejími členy jsou i různé regionální asociace průvodců, které rovněž sdružují pouze licencované průvodce.

3. CERTIFIKAČNÍ SPOLEČNOST, SUBJEKT

Vydávání průvodcovských licencí je v kompetencích jednotlivých italských regionů.

O způsob financování kvality služeb v těchto zemích

1. VEŘEJNÉ ZDROJE, FINANCOVANÉ AKTIVITY

Nebylo zjištěno.

2. SOUKROMÉ ZDROJE, FINANCOVANÉ AKTIVITY

Nebylo zjištěno.

O marketingové a motivační nástroje jednotlivých systémů kvality služeb v těchto zemích

1. ZÁKLADNÍ CHARAKTERISTIKA MARKETINGOVÝCH A MOTIVAČNÍCH NÁSTROJŮ

Podobně jako v jiných zemích, kde je profese průvodce regulována, motivačních ani marketingových nástrojů pro zapojení zájemců do systému kvality služeb není třeba. Motivační nástroje fungují spíše v negativním slova smyslu – v případě nerespektování pravidel hrozí sankcionování jejich porušitele.

2. NEJDŮLEŽITĚJŠÍ NÁSTROJE

Nejsou známy.

3. CÍLENÉ SEGMENTY (ZÁKAZNÍK, PODNIKATEL)

Není relevantní.

7 KYPR

o základní atributy a fungování systému kvality služeb v těchto zemích

1. ZPŮSOB REGULACE PROFESY PRŮVODCE V DANÉ ZEMI

Průvodcovská činnost je v Kyprské republice regulována zákonem. Konkrétně se legislativní úpravou průvodcovské činnosti zabývá Část III. dokumentu The Tourism and Travel Office and Tourist Guides Laws 1995 to 2004, což je anglický překlad a konsolidace všech dosud vydaných relevantních zákonů k dané problematice.

Průvodce cestovního ruchu (tourist guide) je v zákoně specifikován jako osoba jejíž povoláním je doprovod místních a zahraničních turistů či jiných návštěvníků s poskytnutím zvláštních informací a výkladu v záležitostech týkajících se historie, archeologie, památek a uměleckých děl, kulturního rozvoje, přírodních krás, pamětihodností a obecně jakýchkoli jiných dalších záležitostí, které podporují cestovní ruch Kyprské republiky.

Provádět průvodcovskou činnost je umožněno pouze osobám, kterým byla na základě splnění daných požadavků udělena licence Kyprskou organizací cestovního ruchu (Cyprus Tourism Organisation, C.T.O.). Tato licence je platná maximálně po dobu jednoho roku, vždy k poslednímu dni kalendářního roku její platnost končí, držitel je o její obnovení povinen požádat ještě před uplynutím doby platnosti.

2. POŽADAVKY NA PRŮVODCE KLADE VEŘEJNÝ/SOUKROMÝ SEKTOR

Požadavky na průvodce cestovního ruchu vytváří veřejný sektor.

3. SYSTÉM JE PLATNÝ NÁRODNĚ/REGIONÁLNĚ

Systém je platný na celém území Kyprské republiky.

4. HODNOCENÁ KRITÉRIA A PROKAZOVÁNÍ JEJICH SPLNĚNÍ

Licence může být udělena (příp. znovu udělena) občanu členského státu Evropské unie, který nebyl pravomocně odsouzen za trestný čin zahrnující nedostatek poctivosti či mravní hanebnost nebo nebyl odsouzen za systematické porušování legislativy v oblasti

hotelnictví, cestovního ruchu nebo či legislativy týkající se kontroly a ochrany devizových prostředků. Dále je podmínkou udělení licence velmi dobrá znalost řeckého jazyka a alespoň jednoho cizího jazyka.

Žadatel o licenci musí mít udělen titul Školou průvodců cestovního ruchu (Tourist Guide School), či jiné osvědčení nebo certifikát z obdobné školy, nebo praktikuje tuto činnost v jiném členském státě EU v souladu s tamější legislativou.

Dále musí žadatel znát kyperskou historii a umění, archeologické a historické památky, přírodní prostředí a aspekty moderního života v Kyperské republice.

Vědomosti (kyperská historie a kultura) a schopnosti (průvodcovské techniky, řízení skupiny) žadatelů jsou rozvinuty během ročního průvodcovského kurzu a následně ověřeny relevantními zkouškami na Škole průvodců (the School of the Guides), která je organizována C.T.O. ve spolupráci s Kyperskou univerzitou (University of Cyprus).

Při hodnocení splnění podmínek přihlíží také C.T.O. k požadavkům stanoveným v bodech 5 a 6 Zákona o uznávání akademických kvalifikací (the Second General System Recognition Academic Qualifications' Law, 2003).

5. KONTROLY A OBNOVA CERTIFIKÁTU

Licence umožňující provozování průvodcovské činnosti je C.T.O. vydávána s platností na jeden rok. Platnost licence je prodloužena na základě žádosti průvodce a splnění výše uvedených podmínek. Povinností pro prodloužení platnosti licence je také každoroční účast na vzdělávacím semináři za účelem obnovení znalostí. Poplatek za obnovení licence je 5,13 euro.

Pokud průvodce nesplní ústní či písemné přezkoušení, nebo nesplňuje základní podmínky udělení, je C.T.O. oprávněna mu licenci odebrat.

Při kontrole autorizovaným zmocněncem vlády nebo C.T.O. je na požádání průvodce povinen prokázat se svojí licencí, dále je povinen během vykonávání průvodcovské činnosti být označen oficiálním znakem průvodce, který mu C.T.O. poskytla.

6. PŘÍPADNÁ SPECIFIKA SYSTÉMU

Nebyla zjištěna.

o platná legislativa související s kvalitou služeb, případně další významné dokumenty

1. ZÁKLADNÍ POŽADAVKY NA KVALITU SLUŽEB

Nebylo zjištěno.

2. POŽADAVKY NA KVALITU SLUŽEB PRŮVODCŮ

Část III. dokumentu The Tourism and Travel Office and Tourist Guides Laws 1995 to 2004

3. PŘÍPADNÁ LEGISLATIVA (DOKUMENTY) SOUVISEJÍCÍ SE SYSTÉMEM KVALITY SLUŽEB

Viz bod výše.

o relevantní normy a standardy související s kvalitou služeb v těchto zemích

1. POUŽÍVANÉ NORMY V SEKTORU PRŮVODŮ

Zvláštní normy nebyly vytvořeny. V platnosti jsou mezinárodní normy EN 15565 a EN 13809.

2. STANDARDY V OBLASTI PRŮVODCŮ V DANÉ ZEMI

Standardy pro průvodce jsou dány zákonnými požadavky.

o hlavní cílové skupiny zapojené do systémů kvality v těchto zemích

1. PRŮVODCI

C.T.O. licencovaní průvodci jsou sdruženi v Kyperské asociaci průvodců cestovního ruchu (the Cyprus Tourist Guides Association). Tito průvodci jsou také vedeni v Rejstříku průvodců cestovního ruchu (Tourist Guides Registry).

Většina kyperských průvodců je minimálně bilingvní. Kypersští průvodci cestovního ruchu jsou schopni provádět v následujících jazycích: angličtina, arabština, arménština, bulharština, čeština, čínština, dánština, finština, francouzština, japonština, italština, maďarština, němčina, nizozemština, norština, polština, rumunština, ruština, slovenština, španělština, švédština, řečtina, ukrajinština, vlámsština.

Licencovaní průvodci jsou označeni odznakem uděleným C.T.O., jenž jsou povinni nosit během své služby.

Licencovaní průvodci cestovního ruchu poskytují služby při: cestách organizovaných cestovními kancelářemi (do 55 účastníků), cestách konferenčních a incentivních skupin, pěších cestách, cestách do přírody, cestách skupiny se zvláštními zájmy, cestách individuálních obchodních cestujících, cestách škol, prohlídkách muzeí, historických oblastech a center měst, cestách jednotlivců i skupin, cestách prováděných ve vozech (do 6 účastníků), cestách ve vlastních vozidlech (do 6 účastníků).

2. SPOTŘEBITELÉ

Systém licencování průvodců cestovního ruchu přináší spotřebitelům (tj. účastníkům cestovního ruchu) několik možností.

Spotřebitelé mají možnost vyhledat si v Rejstříku průvodců cestovního ruchu (Tourist Guides Registry) svého průvodce, či ověřit si platnost jeho licence. Tento rejstřík umožňuje také rezervaci průvodců.

Spotřebitelé jsou chráněni 8 body závazných zákazů platících pro licencované průvodce, tj. mají zakázáno:

- neustále nabízet turistům nějaké služby,
- současně nabízet dvojí službu (např. řízení vozidla a výklad – neplatí pro skupiny do 6 účastníků),
- stanovovat si vyšší poplatky, než jaké jsou aktuálně vydané,
- zahrnovat do výkladu politické, náboženské či rasové názory,
- nabízet, nebo prodávat různé zboží během prohlídek,
- poskytovat nepravdivé, či nepřesné informace,
- přijímat provize od podnikatelů,

- provádět prohlídky současně ve dvou jazycích.

Dále jsou spotřebitelé chráněni proti možným nekalým praktikám průvodců jednotným ceníkem služeb průvodců, který je k nalezení na internetových stránkách Kyperské asociace průvodců cestovního ruchu a C.T.O.

Tabulka 1: Poplatky za služby průvodců cestovního ruchu (Tourist Guides' Fees),

Základní půlden (4 hodiny)	77,92 euro
Celý den (8 hodin)	122,59 euro
Večer (4 hod)	77,92 euro
Přesčas (za hodinu)	15,47 euro
Provádění ve městech mimo domácí město průvodce	Výdaje na dopravu hrazeny navíc
Přenocování	25,63 euro
Trecking 2 a více hodin	17,09 euro
Provádění během svátků	Poplatek navýšen o 100 %
Provádění během nedělí	Poplatek navýšen o 50%
Provádění na okružních plavbách	Přirážka 3,93 euro
Provádění ve dvou jazycích	přirážka 5,89 euro (list.-břez.) příplatek 15.72 euro(dub. – říj.)

Zdroj: the Cyprus Tourist Guides Association

3. PROFESNÍ ASOCIACE

Kyperští průvodci, kterým byla C.T.O. udělena licence, jsou sjednoceni pod jedinou profesní asociací a to Kyperskou asociací průvodců cestovního ruchu (the Cyprus Tourist Guides Association, CTGA), která působí na celonárodní úrovni. Tato asociace byla založena v roce 1964 a v dnešní době pojímá přibližně 300 členů. Jako svoje hlavní cíle si CTGA stanovila zlepšování úrovně profesních standardů, chránit a podporovat své členy a vylepšit obraz průvodce cestovního ruchu. Od roku 1987 je členem Světové federace asociací průvodců cestovního ruchu (World Federation of Tourist Guide Associations) a Evropské federace průvodců cestovního ruchu (FEG) od roku 1990. CTGA je také členem Komory obchodu a průmyslu Kyperské republiky (the Cyprus Chamber of Commerce and Industry). Kyperská asociace průvodců cestovního ruchu úzce spolupracuje také s C.T.O.

CTGA vede na svých internetových stránkách rejstřík licencovaných průvodců a poskytuje i jiné potřebné informace turistům.

O institucionální zabezpečení systému kvality služeb v těchto zemích

1. ODPOVĚDNÁ INSTITUTE NA NÁRODNÍ (REGIONÁLNÍ) ÚROVNI ZA SYSTÉM ŘÍZENÍ KVALITY V ZEMI A JEJÍ KOMPETENCE

Kyperská organizace cestovního ruchu

Národně odpovědná instituce řídící kvalitu průvodců cestovního ruchu v Kyperské republice je Kyperská organizace cestovního ruchu (Cyprus Tourism Organisation, C.T.O.). Ta v souladu s legislativou vydává závazné pokyny a nařízení nejen v oblasti řízení průvodcovské činnosti. C.T.O. je kontrolním i metodickým orgánem upravující činnost průvodců cestovního ruchu.

C.T.O. uděluje na základě žádostí licence opravňující jejich držitele k vykonávání průvodcovské činnosti. Kontroluje plnění podmínek udělení licence. Po roční expiraci na základě žádosti znovu uděluje, za daných podmínek, osvědčení pro průvodce.

C.T.O. ve spolupráci s Kyperskou univerzitou (University of Cyprus) organizuje Školu průvodců (the School of the Guides), která pořádá roční kurzy a zkoušky průvodců. Doplnkově také pořádá například kurzy archeologie a byzantského umění.

C.T.O. dohlíží na řešení stížností turistů sdělených průvodcům cestovního ruchu, kteří jsou povinni tyto stížnosti C.T.O. hlásit.

2. PROFESNÍ ASOCIACE A JEJICH KOMPETENCE

Kyperská asociace průvodců cestovního ruchu

Kyperská asociace průvodců cestovního ruchu (the Cyprus Tourist Guides Association, CTGA) slučuje všechny licencované průvodce cestovního ruchu na Kypru. V rámci svých kompetencí funguje jako orgán ochrany a podpory průvodců cestovního ruchu. CTGA poskytuje také důležité informace spotřebitelům.

3. CERTIFIKAČNÍ SPOLEČNOST, SUBJEKT

Pro oblast udělování osvědčení v rámci regulace průvodcovské činnosti v Kyprské republice není vytvořen zvláštní subjekt. Licence jsou udělovány výše zmíněnou Kyprskou organizací cestovního ruchu C.T.O.

O způsob financování kvality služeb v těchto zemích

1. VEŘEJNÉ ZDROJE, FINANCOVANÉ AKTIVITY

Nejsou známy.

2. SOUKROMÉ ZDROJE, FINANCOVANÉ AKTIVITY

Podle dostupných informací jsou jedním ze zdrojů financování poplatky za udělení a znovu udělení licence, které činí 5,13 euro/žádost v obou případech. Zpoplatnění a případná výše poplatků za povinný jednorozhodčí kurz, výroční seminář a zkoušky nejsou dostupné.

O marketingové a motivační nástroje jednotlivých systémů kvality služeb v těchto zemích

1. ZÁKLADNÍ CHARAKTERISTIKA MARKETINGOVÝCH A MOTIVAČNÍCH NÁSTROJŮ

Základním motivem pro podání žádosti o udělení licence průvodce cestovního ruchu je zákonem daná povinnost jeho držení při vykonávání této činnosti. Mimo umožnění provozu průvodcovské činnosti však tento systém přináší i určité další motivační a marketingové nástroje.

Systém je postaven na udržování a zvyšování kvalifikace průvodců, což v důsledku může být také chápáno jako motivační faktor. Průvodci prostřednictvím účasti na vzdělávacích aktivitách jsou motivováni ke zvyšování kvality jejich znalostí a dovedností. Marketingové aktivity spadají do kompetencí C.T.O., která je výkonným orgánem propagace celého odvětví cestovního ruchu.

2. NEJDŮLEŽITĚJŠÍ NÁSTROJE

Jedním z propagačních nástrojů C.T.O. jsou její internetové stránky, které jsou přizpůsobeny jejich uživatelům. Praktické informace naleznou turisté na www.visitcyprus.com, podrobné informace sloužící zejména profesionálům v cestovním ruchu jsou k dispozici na www.visitcyprus.biz. Určitou roli v marketingové podpoře sehrává i CTGA, na jejíž stránkách je umístěn například seznam licencovaných průvodců včetně jejich kontaktů a specializace a další informace.

C.T.O. ve spolupráci s CTGA a informačními kanceláři denně pořádá volně přístupné (zdarma) průvodcem vedené prohlídky měst (např. Ayia Napa, Germasogeia, Lemesos, Larnaka, Nicosia), které začínají vždy v 10:00 hodin u informačních kanceláří.

3. CÍLENÉ SEGMENTY (ZÁKAZNÍK, PODNIKATEL)

Marketingové nástroje jsou zaměřeny především na turistu, který má možnost nalézt a objednat si kvalifikovaného průvodce.

8 LOTYŠSKO

O základní atributy a fungování systému kvality služeb v těchto zemích

1. ZPŮSOB REGULACE PROFESÍ PRŮVODCE V DANÉ ZEMI

V Lotyšsku činnost průvodce cestovního ruchu podléhá zákonné regulaci. Zákon o cestovním ruchu definuje průvodce cestovního ruchu jako osobu, která má certifikát profesní kvalifikace vydané certifikační institucí a která vodí turisty a návštěvníky ve zvláštních oblastech a ve vybraném jazyce jim poskytuje informace o kulturním a přírodním bohatství místa. Podle sekce 11 paragrafu 6 tohoto zákona je dále stanoveno, že na území Lotyšska mohou poskytovat služby průvodce cestovního ruchu pouze osoby, které získaly certifikát dokazující profesní kvalifikaci, přitom vláda rozhoduje, jaké budou postupy certifikace a podmínky pro poskytování jejich služeb. V Lotyšsku jsou dnes prakticky rozlišovány dvě kategorie průvodců:

- *průvodce cestovního ruchu kategorie 1* má právo vykonávat nezávisle svou činnost na celém území Lotyšska včetně zvláštních objektů cestovního ruchu,
- *průvodce cestovního ruchu kategorie 2* má právo vykonávat svou činnost pouze v jednom nebo více regionů.

Zvláštními objekty cestovního ruchu se myslí Národní historické muzeum Lotyšska, Lotyšské válečné muzeum, Lotyšské národní muzeum umění, Lotyšské národní muzeum historie, Muzeum okupace Lotyšska, Muzeum dějin Rigy a plavby, Historické centrum v Rize, Muzeum paláce Runcale, Muzeum v Turaidě¹⁰.

V článku 15.1 zákona o cestovním ruchu novelizovaného v roce 2009 je navíc stanoveno, že obce mají pro oblasti své působnosti právo identifikovat hlavní turistické atrakce či destinace, o kterých může poskytovat informace pouze odborně kvalifikovaný průvodce.

¹⁰ Nařízení vlády č. 943/2008

2. POŽADAVKY NA PRŮVODCE KLADE VEŘEJNÝ/SOUKROMÝ SEKTOR

Požadavky na průvodce vycházejí z veřejného sektoru.

3. SYSTÉM JE PLATNÝ NÁRODNĚ/REGIONÁLNĚ

Systém platí pro celé území Lotyšska, regiony si nicméně mohou samy vymezit území, kde může provádět pouze kvalifikovaný průvodce.

4. HODNOCENÁ KRITÉRIA A PROKAZOVÁNÍ JEJICH SPLNĚNÍ

Osoba, která chce vykonávat profesi průvodce cestovního ruchu v Lotyšsku, musí mít vystudovaný akreditovaný vzdělávací program, který by měl zajistit:

- pochopení procesu a vývojových tendencí v rámci cestovního ruchu a na základě toho schopnost plánovat a předvídat profesionální aktivity,
- schopnost reprezentovat Lotyšsko, včetně dříve uvedených zvláštních objektů cestovního ruchu v zemi, případně vymezeného regionu a podat návštěvníkům a turistům informace o historickém, přírodním a kulturním dědictví země a moderní výklad,
- schopnost spojovat a využívat teoretické znalosti při tvorbě produktů cestovního ruchu za stále měnících se podmínek trhu,
- schopnost používat tradiční a inovativní metody a vysvětlit informace,
- schopnost využívat teoretické znalosti ze sociálních věd a komunikace, chápat motivace svých klientů a podporovat odpovědný přístup k životnímu prostředí,
- schopnost respektovat požadavky udržitelného cestovního ruchu a zájmy spotřebitelů,
- schopnost stále doplňovat své znalosti a zlepšovat své dovednosti,
- jazykové znalosti potřebné v rozsahu své činnosti.

Vzdělávací program by měl minimálně obsahovat 600 vyučovacích hodin ročně a měl by trvat minimálně 1,5 až 2 roky. Měl by být dále tvořen obecnými předměty, předměty charakterizující prostředí Lotyšska, předměty, které rozvíjejí praktické dovednosti průvodce a praxí.

Obecné předměty se mají minimálně zabývat tématy jako světová historie a kultura, politickým a právním systémem EU, náboženskými a filosofickými směry ve světě, dějiny umění a architektury, světová geografie a geologie.

Předměty týkající se Lotyšska musí přinejmenším obsahovat informace o jeho politické, společenské a ekonomické historii, o dějinách umění a architektury, o kulturním

dědictví, archeologii, přírodě, klimatu a ekologii, místní populaci včetně folklóru, mytologie, tradic, festivalů a nejvýznamnějších osobností, hospodářském životě a současné společenské a politické scéně a cestovních ruchu a produktech.

Praktické předměty by měly rozvíjet zejména znalosti státní politiky cestovního ruchu, metodologického základu činnosti průvodce cestovního ruchu, komunikační psychologie, aplikované komunikace včetně mezikulturní komunikace a veřejného vystupování, krizového, stresového a time managementu, základů podnikání, cizích jazyků, profesionální etiky a poskytování první pomoci.

Požadavky na získání způsobilosti pro průvodce cestovního ruchu kategorie 1:

Průvodce cestovního ruchu kategorie 1 by měl mít druhý stupeň odborného vyššího vzdělání průvodce cestovního ruchu, které zahrnuje minimum studijních kurzů uvedených výše, nebo akademické nebo odborné vyšší vzdělání a krátké odborné vyšší vzdělání pro průvodce cestovního ruchu, které je implementováno po získání akademického (bakalářského nebo magisterského) vzdělání.

Požadavky na získání způsobilosti pro průvodce cestovního ruchu kategorie 2:

Průvodce cestovního ruchu kategorie 2 musí mít druhý stupeň odborného vyššího vzdělání a absolvovat odborný doškolovací trénink pro průvodce cestovního ruchu v licencovaném vzdělávacím programu, který zahrnuje minimum kurzů stanovených výše.

Dalšími požadavky na činnost průvodce cestovního ruchu jsou:

Osoba vykonávající tuto činnost má čistý trestný rejstřík, nebyla jí udělena administrativní pokuta nebo disciplinární opatření ve vztahu k porušení norem profesionální činnosti, pokud průvodce cestovního ruchu pochází ze třetí země a poskytuje své služby v lotyštině, musí prokázat znalost jazyka na stupni A úroveň 3, pokud služby poskytuje v cizím jazyku, musí prokázat znalost lotyštiny na stupni A úroveň 2.

5. KONTROLY A OBNOVA CERTIFIKÁTU

Postup certifikace průvodce cestovního ruchu

Osoba, která chce získat certifikát, pošle přihlášku na Instituci, dokládající, že splňuje všechny kladené požadavky. Instituce má právo uchazeče přezkoušet z jeho znalostí a dovedností, a to praktickou zkouškou v podobě obecného provádění a v rámci objektu cestovního ruchu, případně, pokud chce provádět v cizím jazyce, i z toho jazyka. Pokud je

uchazeči certifikát udělen, obdrží jmenovku obsahující název instituce, která ji vydala, jména o příjmení průvodce, číslo a platnost certifikátu, kategorie průvodce, místní omezení jeho činnosti, jazykové znalosti.

Instituce, která certifikát, vydala, může prodloužit jeho platnost až na pět let. Certifikáty jsou registrovány u Lotyšské agentury pro rozvoj cestovního ruchu.

6. PŘÍPADNÁ SPECIFIKA SYSTÉMU

Nebyla zjištěna.

O platná legislativa související s kvalitou služeb, případně další významné dokumenty

1. ZÁKLADNÍ POŽADAVKY NA KVALITU SLUŽEB

Patērētāju tiesību aizsardzības likums (Zákon na ochranu spotřebitele z roku 2001) se zabývá podmínkami poskytování služeb.

2. POŽADAVKY NA KVALITU SLUŽEB PRŮVODCŮ

Zákon o cestovním ruchu z roku 1998 (Tūrisma likums), ve znění pozdějších předpisů

Zákon definuje národní politiku cestovního ruchu a její implementaci, definuje kompetence zainteresovaných institucí, ochranu zájmů spotřebitelů a bezpečnosti a mezinárodní spolupráci na poli ochrany zájmů spotřebitelů.

Nařízení vlády č. 943 z roku 2008 Postupy certifikace a poskytování služeb průvodců cestovního ruchu jako prováděcí předpis k zákonu o cestovním ruchu.

3. PŘÍPADNÁ LEGISLATIVA (DOKUMENTY) SOUVISEJÍCÍ SE SYSTÉMEM KVALITY SLUŽEB

Viz bod výše.

O relevantní normy a standardy související s kvalitou služeb v těchto zemích

1. POUŽÍVANÉ NORMY V SEKTORU PRŮVODŮ

Zvláštní normy pro sektor průvodců nebyly zjištěny.

2. STANDARDY V OBLASTI PRŮVODCŮ V DANÉ ZEMI

Za standard pro sektor průvodců lze považovat výše uvedené požadavky na průvodcovské služby.

O hlavní cílové skupiny zapojené do systémů kvality v těchto zemích

1. PRŮVODCI

Systém je mířen zejména na průvodce, jako sektoru, který je podle názoru lotyšské státní správy potřeba regulovat.

2. SPOTŘEBITELÉ

Spotřebitelům má tímto způsobem být zajištěna minimální úroveň poskytované služb, tj. kvalifikovné zprostředkování lotyšské kultury a historie.

3. PROFESNÍ ASOCIACE

Asociace lotyšských profesionálních průvodců (LPGA) v tomto systému působí především jako poradní hlas, vystupuje na obranu svých členů, seznamuje je s vývojem legislativních požadavků a pořádá vzdělávací kurzy pro další rozvoj průvodců.

O institucionální zabezpečení systému kvality služeb v těchto zemích

1. ODPOVĚDNÁ INSTITUCE NA NÁRODNÍ (REGIONÁLNÍ) ÚROVNI ZA SYSTÉM ŘÍZENÍ KVALITY V ZEMI A JEJÍ KOMPETENCE

Ministerstvo hospodářství Lotyšské republiky

Ministerstvo je řídicím orgánem pro oblast cestovního ruchu.

2. PROFESNÍ ASOCIACE A JEJICH KOMPETENCE

Asociace lotyšských profesionálních průvodců (LPGA)

Úkolem asociace je především zastupovat a hájit zájmy svých členů a podporovat je v dalším zvyšování kvalifikace.

3. CERTIFIKAČNÍ SPOLEČNOST, SUBJEKT

Nepodařilo se zjistit.

O způsob financování kvality služeb v těchto zemích

1. VEŘEJNÉ ZDROJE, FINANCOVANÉ AKTIVITY

Není známo.

2. SOUKROMÉ ZDROJE, FINANCOVANÉ AKTIVITY

Není známo.

O marketingové a motivační nástroje jednotlivých systémů kvality služeb v těchto zemích

1. ZÁKLADNÍ CHARAKTERISTIKA MARKETINGOVÝCH A MOTIVAČNÍCH NÁSTROJŮ

Základním motivačním i marketingovým nástrojem pro zapojení se do systému je podobně jako v jiných zemích, kde je profese průvodce regulována, zákonná povinnost jejího vykonavatele a důsledky plynoucí z nerespektování této skutečnosti.

2. NEJDŮLEŽITĚJŠÍ NÁSTROJE

Bližší podrobnosti o sankcích za nedodržení podmínek stanovených v zákoně se nepodařilo zjistit.

3. CÍLENÉ SEGMENTY (ZÁKAZNÍK, PODNIKATEL)

Především průvodce jako objekt zákonné úpravy.

9 NĚMECKO

o základní atributy a fungování systému kvality služeb v těchto zemích

1. ZPŮSOB REGULACE PROFESE PRŮVODCE V DANÉ ZEMI

Povolání průvodce cestovního ruchu není v Německu není v zemi regulováno a pro jeho výkon není vyžadováno žádné zvláštní vzdělání. Existují sice různá školení poskytovaná soukromými školami cestovního ruchu nebo některými hospodářskými komorami, mají však různou délku a kvalitu. V některých regionech také různí poskytovatelé vzdělání či úřady cestovního ruchu poskytují určitá školení pro průvodce, ale často s jedním zaměřením (např. průvodce po přírodním parku). Situace ohledně kvalifikace průvodce a jeho vzdělání je tedy v Německu dosti nepřehledná.

Z toho důvodu zastřešující profesní svaz Bundesverband der Gästeführer in Deutschland e.V. (BVGD, Spolkový svaz průvodců), člen FEG a WFTGA, vytvořil proto vzdělávací program pro průvodce, který je certifikovaný podle normy DIN EN 15565. Kromě toho svaz od roku 1997 poskytuje model pro speciální vzdělání průvodců cestovního ruchu.

Minimálně ve spolkové zemi Sasko Anhaltsko se uvažuje od roku 2009 o zařazení průvodce do rámce německého systému kvality služeb cestovního ruchu Service Qualitäts Deutschland.

2. POŽADAVKY NA PRŮVODCE KLADE VEŘEJNÝ/SOUKROMÝ SEKTOR

Požadavek na zvyšování kvalifikace průvodců vychází z iniciativy soukromého sektoru.

3. SYSTÉM JE PLATNÝ NÁRODNĚ/REGIONÁLNĚ

Vzdělávacího programu pro průvodce se mohou zúčastnit průvodci v každé spolkové zemi, certifikát je uznáván v rámci celé země.

4. HODNOCENÁ KRITÉRIA A PROKAZOVÁNÍ JEJICH SPLNĚNÍ

Dlouholetý model speciálního vzdělávání průvodců cestovního ruchu asociace BVGD byl dvoustupňový. Na první stupeň základního vzdělání navazovalo další vzdělávání a

prohloubené semináře spolu s tříletou praxí uchazeče. Program byl navíc upraven podle požadavků jednotlivých regionů. Po úspěšném absolvování průvodce obdržel certifikát s pečeti kvality. Tento vzdělávací program byl v roce 2008 nahrazen novým programem přizpůsobeným standardům podle normy DIN EN 15565¹¹.

Kromě toho BVGD uděluje pečet kvality i poskytovatelům školení, kteří poskytují vzdělávací programy pro průvodce podle normy DIN EN 15565.

Úspěšný absolvent takto certifikovaného vzdělávacího programu obdrží následující značku kvality, kterou nosí na svém oděvu při poskytování služeb.

Obrázek 4: Logo absolventa certifikovaného vzdělávacího programu BVGD



Zdroj: www.bvgd.org

5. KONTROLY A OBNOVA CERTIFIKÁTU

Nepodařilo se zjistit.

6. PŘÍPADNÁ SPECIFIKA SYSTÉMU

Nebyla zjištěna.

O platná legislativa související s kvalitou služeb, případně další významné dokumenty

1. ZÁKLADNÍ POŽADAVKY NA KVALITU SLUŽEB

Určitou úpravu poskytování služeb včetně požadavku na jejich kvalitu lze nalézt v německém občanském zákoníku (**Bürgerliches Gesetzbuch**).

¹¹ Požadavky na vzdělávací program podle normy EN 15565 byly popsány v kapitole Normy a standardy používané v sektoru průvodců v České republice.

2. POŽADAVKY NA KVALITU SLUŽEB PRŮVODCŮ

Není upraveno.

3. PŘÍPADNÁ LEGISLATIVA (DOKUMENTY) SOUVISEJÍCÍ SE SYSTÉMEM KVALITY SLUŽEB

Není vytvořena.

O relevantní normy a standardy související s kvalitou služeb v těchto zemích

1. POUŽÍVANÉ NORMY V SEKTORU PRŮVODŮ

Německo bylo zemí, které prosadilo přijetí normy DIN EN 15565 zabývající se požadavky na vzdělávacími programy pro průvodce a na jejich školitele.

2. STANDARDY V OBLASTI PRŮVODCŮ V DANÉ ZEMI

V zemi nebyly vytvořeny žádné standardy pro sektor průvodců.

O hlavní cílové skupiny zapojené do systémů kvality v těchto zemích

1. PRŮVODCI

Průvodci je garantován vzdělávací program podle nejlepší praxe a možnost získání značky kvality, která má v Německu již několikaletou tradici (i přes novější modifikaci).

2. SPOTŘEBITELÉ

Spotřebiteli (zákazníkovi) je deklarována jasná značka kvality, kterou průvodce získal na základě transparentních podmínek v certifikovaném vzdělávacím programu podle evropské normy.

3. PROFESNÍ ASOCIACE

Zastřešující profesní asociace BVGD působí jako poskytovatel a garant vzdělávacích programů, které jsou jako jediné v Německu certifikované podle normy DIN EN 15565. Jejich absolventům vydává certifikát a značku kvality.

O institucionální zabezpečení systému kvality služeb v těchto zemích

1. ODPOVĚDNÁ INSTITUCE NA NÁRODNÍ (REGIONÁLNÍ) ÚROVNI ZA SYSTÉM ŘÍZENÍ KVALITY V ZEMI A JEJÍ KOMPETENCE

BundesVerband der Gästeführer, e.V. (BVG D)

Asociace vytváří a zastřešuje jediný certifikovaný vzdělávací program pro průvodce. Kromě toho svým členům poskytuje poradenství a informace, politické zastoupení na německé a evropské úrovni, možnosti dalšího vzdělávání, automatické pojištění povinného ručení při práci, členský časopis CICERONE aj.

2. PROFESNÍ ASOCIACE A JEJICH KOMPETENCE

Členy BVGD jsou jak jednotlivci tak jednotlivé regionální asociace průvodců. Jako první se programu vzdělávání podle evropské normy účastnila průvodcovská asociace z Berlína (Verband der Berliner Stadtführer).

3. CERTIFIKAČNÍ SPOLEČNOST, SUBJEKT

BVG D uděluje certifikáty kvality průvodcům.

O způsob financování kvality služeb v těchto zemích

1. VEŘEJNÉ ZDROJE, FINANCOVANÉ AKTIVITY

Nejsou známy. Vzhledem k tomu, že se jedná o iniciativu čistě soukromého sektoru, existuje předpoklad, že budou minoritní.

2. SOUKROMÉ ZDROJE, FINANCOVANÉ AKTIVITY

Průvodci platí za účast na vzdělávacím programu poplatek. Nepodařilo se zjistit, v jaké výši.

O marketingové a motivační nástroje jednotlivých systémů kvality služeb v těchto zemích

1. ZÁKLADNÍ CHARAKTERISTIKA MARKETINGOVÝCH A MOTIVAČNÍCH NÁSTROJŮ

Cílem marketingových snah je přesvědčit veřejnost, že vzdělávací program BVGD je jediný kvalitní a transparentní program pro průvodce v Německu zaručující jasnou úroveň jeho absolventů.

2. NEJDŮLEŽITĚJŠÍ NÁSTROJE

Hlavním nástrojem je značka kvality, která má v určité modifikaci již několikaletou tradici. Dalším nástrojem je zastřešení se evropskou normou DIN EN 15565, a tím i vysokou transparentností celého systému.

3. CÍLENÉ SEGMENTY (ZÁKAZNÍK, PODNIKATEL)

Marketingové aktivity programu cílí jak na zákazníky (spotřebitele, CK), tak na samotné průvodce. Zákazníky a průvodce má přesvědčit, že se jedná o jediný transparentní a kvalitní vzdělávací systém pro průvodce v Německu, což přináší výhody pro obě strany.

10 RAKOUSKO

o základní atributy a fungování systému kvality služeb v těchto zemích

1. ZPŮSOB REGULACE PROFESÍ PRŮVODCE V DANÉ ZEMI

V Rakousku tamní živnostenský zákon (*Gewerbeordnung*) považuje činnost průvodce cestovního ruchu (*Fremdenführer*) za regulovanou živnost. Určité související aktivity lze však vykonávat i v rámci živnosti volné, v německé terminologii se osoby provádějící tyto činnosti označují jako *Reiseleiter* (vedoucí zájezdu) a *Reisebegleiter* (doprovod zájezdu).

Živnost průvodce cestovního ruchu může být vykonávána až po úspěšném ohlášení živnosti. Podle zákona živnostenské oprávnění průvodce cestovního ruchu opravňuje k provázení osob a poskytování výkladu o historickém bohatství, uměleckém a kulturním dědictví Rakouska, společenské, sociální a politické situaci a sportovních a společenských událostech.

Průvodcovská činnost prováděná kvalifikovanými průvodci je oddělena od ostatních činností, které se nepovažují za regulovanou činnost a mezi něž patří:

- podávání výkladu ve výletních vozidlech, pronajímaných vozidlech, v taxi a ve fiakrech,
- provázení v budovách nebo areálech osobou k tomu oprávněnou nebo pověřenou (např. na hradech a zámcích, po horách),
- pokud vedoucí zájezdu (*Reisebetreuer*) při asistenci cestujícím upozorní hosty na pamětihodnosti.

Průvodci ze zemí EU a EHS mohou vykonávat svoje povolání v Rakousku, pokud prokážou stejnou profesní kvalifikaci stanovenou *Gewerbeordnung* a nejsou v Rakousku zaměstnáni.

2. POŽADAVKY NA PRŮVODCE KLADE VEŘEJNÝ/SOUKROMÝ SEKTOR

Činnost průvodců cestovního ruchu je v Rakousku upravena legislativními předpisy, tudíž požadavky vycházejí z iniciativy veřejného sektoru.

3. SYSTÉM JE PLATNÝ NÁRODNĚ/REGIONÁLNĚ

Obecné požadavky na průvodce cestovního ruchu stanovené v živnostenském zákoně jsou platné národně, nicméně uvnitř Rakouska existují značné rozdíly co se týče vzdělání průvodců. Např. v Burgenlandu je nutných pouze 250 hodin školení, ve Vídni 1000 hodin.

4. HODNOCENÁ KRITÉRIA A PROKAZOVÁNÍ JEJICH SPLNĚNÍ

Aby průvodce cestovního ruchu v Rakousku získal oprávnění provozovat svoji činnost musí složit státní zkoušky a absolvovat vzdělávací kurz. Povinný vzdělávací kurz pro průvodce cestovního ruchu musí obsahovat minimálně 250 vyučovacích hodin. Tento kurz mohou nabízet pouze zákonem uznané školicí instituce (instituty na podporu hospodářství při hospodářských komorách, instituty na podporu zaměstnanosti při komorách pro pracovníky a zaměstnance). Kurz by měl poskytnout obsáhlé a kvalifikované znalosti z historie, dějin kultury a umění, národopisu, hospodářství, společenských věd, politiky, účetnictví, podnikohospodářství, práva, hospodářské geografie a zahraničních vztahů, první pomoci, provádění prohlídek včetně praktických cvičení v cizí řeči a v rétorice a strategii chování.

Po skončení vzdělávacího kurzu se průvodce cestovního ruchu podrobí zkoušce způsobilosti, která se koná na zkušebním místě obchodní komory. Požadavky na zkoušku jsou definovány v Nařízení profesního sdružení volnočasových podniků o stanovení látky ke zkoušce pro získání dokladu způsobilosti pro regulovanou živnost průvodce cestovního ruchu.

Při přihlášení ke zkoušce musí uchazeč uvést nejméně jeden cizí jazyk, který bude zároveň přezkoušen.

Zkouška způsobilosti se skládá z oborově praktické zkoušky, oborově ústní zkoušky a písemné zkoušky. Během přezkoušení musí průvodce prokázat všeobecné znalosti, odborné znalosti, ale také znalosti z oblasti práva či účetnictví.

Po splnění všech podmínek a získání oprávnění vydá živnostenský úřad průvodci cestovního ruchu legitimaci s jeho fotografií. Legitimaci musí mít průvodce při výkonu své činnosti u sebe a prokazovat se jí na vyžádání oprávněného orgánu. Legitimace obsahuje údaje o omezeních oprávnění pro místní a věcnou působnost průvodce a o cizích jazycích, které průvodce ovládá. Je možné zde uvést i zvláštní znalosti průvodce.

5. KONTROLY A OBNOVA CERTIFIKÁTU

Nebylo zjištěno.

6. PŘÍPADNÁ SPECIFIKA SYSTÉMU

Nebyla zjištěna.

o platná legislativa související s kvalitou služeb, případně další významné dokumenty

1. ZÁKLADNÍ POŽADAVKY NA KVALITU SLUŽEB

Gewerbeordnung (živnostenský zákon) stanovuje tyto požadavky na získání živnostenského oprávnění:

Všeobecnými požadavky nutnými pro získání živnostenského oprávnění jsou: plnoletost, neexistence důvodů pro vyloučení ze živnosti, rakouské státní občanství (příp. státní občanství v zemích EHP či států podle zvláštních smluv).

Za důvody, které vylučují získání oprávnění k živnostenskému podnikání se považují pravomocný rozsudek za podvodný úpadek, poškození cizího věřitele zvýhodňování věřitele nebo za hrubě nedbalé poškození zájmů věřitelů a také trest odnětí svobody na déle než tři měsíce nebo peněžní pokuta přesahující 180 denních sazeb.

2. POŽADAVKY NA KVALITU SLUŽEB PRŮVODCŮ

Gewerbeordnung

Právním základem pro živnost průvodce cestovního ruchu rakouský živnostenský zákon Gewerbeordnung (GeWO) z roku 1994. V § 94 je pod číslem 21 uveden průvodce cestovního ruchu (Fremdenführer) mezi živnostmi regulovanými. Podrobněji se této činnosti věnuje § 108 GeWO. Souvisejícím ustanovením je i § 126 zabývající se činností cestovních kanceláří.

Souvisejícím předpisem je i nařízení z roku 2003 Fremdenführer - Verordnung BGBl II Nr 46/2003 vom 28.1.2003.

3. PŘÍPADNÁ LEGISLATIVA (DOKUMENTY) SOUVISEJÍCÍ SE SYSTÉMEM KVALITY SLUŽEB

Dokument *Fremdenführer Prüfungsordnung - Verordnung des Fachverband der Freizeitbetriebe* stanovuje požadavky na zkoušky průvodců profesním svazem.

o relevantní normy a standardy související s kvalitou služeb v těchto zemích

1. POUŽÍVANÉ NORMY V SEKTORU PRŮVODŮ

Nebyly zjištěny.

2. STANDARDY V OBLASTI PRŮVODCŮ V DANÉ ZEMI

Standardy na průvodce uvedené výše můžeme považovat za jediné v Rakousku platné.

o hlavní cílové skupiny zapojené do systémů kvality v těchto zemích

1. PRŮVODCI

Systém je zaměřený především na průvodce, kteří aby mohli vykonávat svoji profesi, musí nejprve projít určitým vzděláváním a pak přezkoušením svých znalostí.

2. SPOTŘEBITELÉ

Spotřebitelům je tímto systémem garantována určitá minimální úroveň průvodců, co se týče jejich znalostí a dovedností.

3. PROFESNÍ ASOCIACE

V tomto případě hrají v systému větší roli jednotlivé hospodářské komory, protože se akreditovaný průvodce automaticky stává jejich členem, než vlastní profesní asociace průvodců.

O institucionální zabezpečení systému kvality služeb v těchto zemích

1. ODPOVĚDNÁ INSTITUCE NA NÁRODNÍ (REGIONÁLNÍ) ÚROVNI ZA SYSTÉM ŘÍZENÍ KVALITY V ZEMI A JEJÍ KOMPETENCE

Fachverband der Freizeitbetriebe in der Wirtschaftskammer Österreich

Ze zákona se držitel živnostenského oprávnění stává členem organizací hospodářských komor Rakouska. Jako zastřešující organizace působí pro průvodce oborový svaz podniků volného času při hospodářské komoře Rakouska.

2. PROFESNÍ ASOCIACE A JEJICH KOMPETENCE

Kromě hospodářských komor působí v sektoru průvodců i profesní asociace **austriaguides**, která sdružuje státem uznané průvodce. Své členy podporuje spíše po marketingové stránce.

3. CERTIFIKAČNÍ SPOLEČNOST, SUBJEKT

Průvodci skládají zkoušky u hospodářských komor.

O způsob financování kvality služeb v těchto zemích

1. VEŘEJNÉ ZDROJE, FINANCOVANÉ AKTIVITY

Nebylo zjištěno.

2. SOUKROMÉ ZDROJE, FINANCOVANÉ AKTIVITY

Nebylo zjištěno.

O marketingové a motivační nástroje jednotlivých systémů kvality služeb v těchto zemích

1. ZÁKLADNÍ CHARAKTERISTIKA MARKETINGOVÝCH A MOTIVAČNÍCH NÁSTROJŮ

Vzhledem k tomu, že v Rakousku je povolání průvodce cestovního ruchu regulovaná živnost, ten, kdo by ji provozoval bez příslušného povolení, by se dopouštěl neoprávněného podnikání. To je hlavní motivací zapojení se do systému.

2. NEJDŮLEŽITĚJŠÍ NÁSTROJE

Kromě povinnosti získat povolení pro výkon profese průvodce ovšem za poskytovatelem této služby stojí profesní svaz – hospodářské komory, které v Rakousku mají silné postavení.

3. CÍLENÉ SEGMENTY (ZÁKAZNÍK, PODNIKATEL)

Zvýše uvedeného vyplývá, že hlavním cílovým segmentem motivačních a marketingových nástrojů, je průvodce.

11 ŘECKO

O základní atributy a fungování systému kvality služeb v těchto zemích

1. ZPŮSOB REGULACE PROFESY PRŮVODCE V DANÉ ZEMI

Činnost průvodce cestovního ruchu je v Řecku regulována zákonnými úpravami. Podle článku 1 zákona 710/77, ve znění pozdějších předpisů je definována jako „*doprovázení zahraničních nebo domácích turistů či návštěvníků v zemi. Tato činnost zahrnuje výklad o zajímavostech navštívených míst, historických památkách, uměleckých dílech, který je poskytován po převážnou část cesty. Úkolem průvodce je celkově poskytovat informace zájemcům o historii i o současném životě Řecka.*“

Průvodce, pokud chce vykonávat legálně průvodcovskou činnost v Řecku, musí být k tomuto licencován. Licenci vydává Řecká národní organizace cestovního ruchu (Greek National Tourism Organisation, GNTO) působící pod dohledem Ministerstva kultury a cestovního ruchu. Toto povolení může být, s přihlédnutím na kvalitu odborného vzdělání a výcviku a na aktuální potřeby cestovního ruchu, vydáno s platností pro celé území státu, či jen pro určité oblasti.

Provádět průvodcovskou činnost mohou také průvodci cestovního ruchu z jiného státu, který je členem Evropské unie a Evropského sdružení volného obchodu (vyjma Švýcarska). Podmínkou je doprovázení skupiny účastníků na zájezdě na vymezené trase, přičemž zahraniční průvodci nesmějí provázet v muzeích a historických památkách. Důležité je mít kdykoliv na požádání k dispozici relevantní úředně přeložené dokumenty opravňující průvodce k této činnosti v jeho domácí zemi.

2. POŽADAVKY NA PRŮVODCE KLADE VEŘEJNÝ/SOUKROMÝ SEKTOR

Požadavky jsou kladeny veřejným sektorem.

3. SYSTÉM JE PLATNÝ NÁRODNĚ/REGIONÁLNĚ

Systém je platný národně.

4. HODNOCENÁ KRITÉRIA A PROKAZOVÁNÍ JEJICH SPLNĚNÍ

Podle Článku 2 zákona 710/77 ve znění zákona 3766/2009 je licence průvodce cestovního ruchu udělena řeckým občanům, případně státním příslušníkům EU, kteří jsou držiteli osvědčení udělených Organizací pro vzdělávání a výcvik v cestovním ruchu (the Organisation of Tourism Education and Training, O.T.E.K) a splňují podmínku absolvování vojenských závazků (povinná vojenská služba), či od ní byli řádně osvobozeni, a podmínku bezúhonnosti, což znamená, že nebyli pravomocně odsouzeni za krádež, zpronevěru, podvod, vydírání, padělání, křivou přísahu, pomluvu, drogový delikt, obchodování s lidmi, domácí měnou a starožitnostmi a za trestné činy související s omezováním lidských práv.

Státní příslušníci členských států EU, se středoškolským vzděláním, pokud to domácí řídicí orgán cestovního ruchu takto stanovuje, musejí úspěšným absolvováním relevantních kurzů prokázat dostatečnou znalost řecké kultury, historie a archeologie. Stejně tak musejí absolvovat praktický výcvik na vzdělávacích prohlídkách nebo zájezdech po historických památkách a archeologických oblastech Řecka. Zahraniční uchazeči o průvodcovskou licenci musí prokázat svoji znalost řeckého jazyka certifikátem alespoň úrovně „C“, který uděluje Centrum pro řecký jazyk (Centre for the Greek Language). Splnění těchto doplňujících požadavků je posouzeno 5člennou komisí složenou ze zástupce Ministerstva cestovního ruchu (resp. Ministerstva kultury a cestovního ruchu), zástupce Ministerstva školství, zástupce O.T.E.K, zástupce Školy průvodců cestovního ruchu O.T.E.K. se zkušenostmi ve vzdělávání a zástupce Federace řeckých průvodců cestovního ruchu (The Panhellenic Tourist Guides' Federation).

5. KONTROLY A OBNOVA CERTIFIKÁTU

Nebylo zjištěno.

6. PŘÍPADNÁ SPECIFIKA SYSTÉMU

Nejsou známa.

O platná legislativa související s kvalitou služeb, případně další významné dokumenty

1. ZÁKLADNÍ POŽADAVKY NA KVALITU SLUŽEB

Nebyly zjištěny.

2. POŽADAVKY NA KVALITU SLUŽEB PRŮVODCŮ

Požadavky na poskytování průvodcovských služeb jsou upraveny v následujících legislativních předpisech:

- Zákon 710/77,
- Výnos prezidenta 273/93,
- Výnos prezidenta 340/96,
- Zákon 1545/85 Článek 37.

Podle dostupných informací nebyla směrnice 2005/36/ES dosud do českého národního práva implementována.

3. PŘÍPADNÁ LEGISLATIVA (DOKUMENTY) SOUVISEJÍCÍ SE SYSTÉMEM KVALITY SLUŽEB

Viz výše uvedený výčet.

O relevantní normy a standardy související s kvalitou služeb v těchto zemích

1. POUŽÍVANÉ NORMY V SEKTORU PRŮVODŮ

Nebyly zjištěny.

2. STANDARDY V OBLASTI PRŮVODCŮ V DANÉ ZEMI

Jediným standardem v zemi pro oblast průvodců jsou požadavky kladené zákonnými předpisy.

O hlavní cílové skupiny zapojené do systémů kvality v těchto zemích

1. PRŮVODCI

Licencovaní průvodci cestovního ruchu v Řecku jsou sdruženi ve Federaci řeckých průvodců cestovního ruchu (The Panhellenic Tourist Guides' Federation), která hájí jejich zájmy na republikové úrovni.

Systém regulující průvodcovskou činnost přináší průvodcům cestovního ruchu mimo jiné sociální jistoty zajištěné Řeckým institutem sociálního zabezpečení (Greek Institute of Social Security, I.K.A.). Dále jsou stanoveny jednotné minimální sazby, jejichž výše závisí na profesních kolektivních smlouvách, které jsou každoročně podepisovány mezi asociacemi průvodců cestovního ruchu a asociacemi cestovních kanceláří, a místě výkonu průvodcovské činnosti. Mimo minimálního denního příjmu jsou také stanoveny procentuální příplatky. Průvodce má dále nárok na příspěvek na dopravu do a z místa realizace jeho činnosti, pokud se liší od jeho rezidentní oblasti, na přenocování ve stejném hotelu jako vedená skupina, na ubytování v kajutě na výletní lodi, pokud doprovází skupinu déle než jeden den, na ubytování zdarma, pokud je zaměstnán zaměstnavatelem na delší dobu mimo místo bydliště.

2. SPOTŘEBITELÉ

Skupina spotřebitelů je také řeckým systémem regulace činnosti průvodce cestovního ruchu ovlivněna. Kvalita, kterou systém spotřebiteli přináší, spočívá zejména v podmínkách kladených na udělení licence průvodcům. Vzdělání a zkušenosti průvodci kvalitně uspokojují potřeby návštěvníků. Dále mohou spotřebitelé chráněni dalšími legislativními povinnostmi průvodce, jako je například povinnost vystavení účtu po vykonání služby. Praktické jsou také informace o jednotných cenách služeb průvodců.

3. PROFESNÍ ASOCIACE

Nejvýznamnější a na celonárodní úrovni jedinou profesní asociací v oblasti průvodců cestovního ruchu v Řecku je Federace řeckých průvodců cestovního ruchu (The Panhellenic Tourist Guides' Federation), která byla v roce 1985 založena jako instituce zastřešující regionální profesní organizace průvodců.

Federace řeckých průvodců cestovního ruchu sdružuje všechny licencované řecké průvodce, kteří jsou vzděláni prostřednictvím Organizace pro vzdělávání a výcvik v cestovním ruchu (the Organisation of Tourism Education and Training, O.T.E.K), která působí pod dohledem Ministerstva kultury a cestovního ruchu (Ministry of Culture and Tourism), a vlastní diplom a oficiální průkaz k opravňující provozovat profesi průvodce cestovního ruchu na celém území Řecka.

Členství průvodců ve Federaci řeckých průvodců cestovního ruchu přináší oporu v prosazování požadavků této profesní oblasti. Federace dále zřizuje kluby, odborné knihovny, mateřské školy a umožňuje navázání obchodních vztahů mezi členy. Federace je oprávněna jednat o kolektivních dohodách a podepisovat je, dohlížet na jejich dodržování, zastupovat členy před rozhodčími, správními trestními i civilními soudy a podobnými institucemi. Federace pro své členy pořádá kulturní a zábavní události, poskytuje jim ale také morální i hmotnou podporu v případě nouze.

O institucionální zabezpečení systému kvality služeb v těchto zemích

1. ODPOVĚDNÁ INSTITUTE NA NÁRODNÍ (REGIONÁLNÍ) ÚROVNI ZA SYSTÉM ŘÍZENÍ KVALITY V ZEMI A JEJÍ KOMPETENCE

Ministerstvo kultury a cestovního ruchu

Nejvyšším řídicím orgánem pro oblast cestovního ruchu v zemi je Ministerstvo kultury a cestovního ruchu. Tento úřad zaštiťuje přípravu legislativy pro tuto oblast a současně řídí další organizace zajišťující kvalitu a chod systému regulace průvodcovské činnosti v Řecku. Jsou jimi Řecká národní organizace cestovního ruchu (Greek National Tourism Organisation, GNTO) a Organizace pro vzdělávání a výcvik v cestovním ruchu (the Organisation of Tourism Education and Training, O.T.E.K).

2. PROFESNÍ ASOCIACE A JEJICH KOMPETENCE

Panhelénská federace průvodců cestovního ruchu

Profesní asociací zabývající se řízením kvality v Řecku je zejména již výše zmíněná federace řeckých průvodců (The Panhellenic Tourist Guides' Federation). Mezi kompetence této asociace je možné zahrnout řízení a organizaci všech domácích průvodců cestovního ruchu a poskytování opory v prosazování nároků tohoto profesního odvětví.

Federace sdružuje v současné době 6 regionálních asociací prvního stupně:

- Asociaci licencovaných průvodců – Atény (Association of Licensed Guides),
- Asociaci licencovaných průvodců v Egejském moři – Mytiléně (Association of Licensed Guides of N.E. Aegean Islands),
- Asociaci licencovaných průvodců Dodekanese – Rhodos (Association of Licensed Guides of Dodekanese),
- Unii průvodců Soluň – Soluň (Union of Guides Thessaloniki),
- Unii licencovaných průvodců Iónského moře a západního Řecka – Korfu (Union of Licensed Guides of Ionian Islands & Western Greece),
- Asociaci profesionálních průvodců Kréty a Théry – Heraklion (Association of Professional Guides of Crete & Thera).

3. CERTIFIKAČNÍ SPOLEČNOST, SUBJEKT

Licence je žadatelům vydávána jménem Ministerstva kultury a cestovního ruchu prostřednictvím Řecké národní organizace cestovního ruchu. Dílčí certifikáty, které slouží jako podklad udělení oprávnění provozování činnosti průvodce cestovního ruchu vydávají Organizace pro vzdělávání a výcvik v cestovním ruchu (odbornost) a Centrum pro řecký jazyk (jazykové kompetence).

O způsob financování kvality služeb v těchto zemích

1. VEŘEJNÉ ZDROJE, FINANCOVANÉ AKTIVITY

Nejsou známy.

2. SOUKROMÉ ZDROJE, FINANCOVANÉ AKTIVITY

Nebyly zjištěny.

O marketingové a motivační nástroje jednotlivých systémů kvality služeb v těchto zemích

1. ZÁKLADNÍ CHARAKTERISTIKA MARKETINGOVÝCH A MOTIVAČNÍCH NÁSTROJŮ

Základním motivačním faktorem žádosti o licenci provozování činnosti turistického průvodce je její zákonná povinnost. Při porušení zákona a provádění průvodcovské činnosti bez licence může delikventní osoba čelit trestu odnětí svobody až na 1 rok a pokutě 2 000 euro.

2. NEJDŮLEŽITĚJŠÍ NÁSTROJE

Nejsou vytvořeny.

3. CÍLENÉ SEGMENTY (ZÁKAZNÍK, PODNIKATEL)

Motivační nástroje jsou cíleny v tomto případě na průvodce nebo cestovní kancelář, která si jeho služby najímá, a to spíše v negativním smyslu, protože je mají odradit od nezákonné činnosti.

12 VELKÁ BRITÁNIE

O základní atributy a fungování systému kvality služeb v těchto zemích

1. ZPŮSOB REGULACE PROFESY PRŮVODCE V DANÉ ZEMI

Ve Velké Británii není profese průvodce regulována zákonem. V roce 2002 byl však založen Institut průvodců cestovního ruchu (Institute of Tourist Guiding) schválený vládou jako orgán pro stanovování standardů v průvodcovském sektoru v Anglii, Walesu, Severním Irsku, na ostrově Man a na Normanských ostrovech. Na základě těchto standardů byl vytvořen systém kvalifikace průvodců.

Programy a školení nabízejí poskytovatelé po celé Británii. Zájemci, kteří chtějí získat kvalifikaci, musí absolvovat příslušné školicí programy akreditované Institutem a složit všechny části zkoušek, které Institut pořádá. Kvalifikace Institutu se shoduje s Národními úrovněmi vzdělání 2, 3 a 4 a každá se týká specifické oblasti nebo místa.

Kvalifikaci s nejmenším rozsahem působnosti pokrývá 2. úroveň, která průvodce opravňuje k podávání výkladu o stanovených atraktivitách na pěších výletech s pevnou trasou, jako například v galerii, katedrále nebo v majestátních domech, eventuálně na autobusových zájezdech s pevnou trasou.

Průvodce na 3. úrovni je označen zeleným znakem „*Green Badge*“ a je kvalifikován pro poskytování průvodcovských služeb na místě a za chůze v rámci flexibilní trasy.

Nejvyšší kvalifikace, které může průvodce ve Velké Británii dosáhnout, je 4. úroveň. Tato úroveň vyžaduje jak flexibilitu trasy a prostředí (na místě, za chůze, v dopravním prostředku), tak i širokou geografickou plochu, manažerské schopnosti a schopnost průvodce naplánovat trasu. V rámci této kvalifikace průvodci poskytují tradiční průvodcovské služby. Jsou nositeli mezinárodně uznávaného modrého znaku „*Blue Badge*“, který přidělují regionální centrály cestovního ruchu a Institut průvodců cestovního ruchu (dříve jej udělovaly národní a regionální úřady). Ocenění Blue Badge je potvrzení kvalifikace britských profesionálních registrovaných průvodců, které garantuje, že jeho držitel podstoupil oficiální

školení, poté byl registrován a nyní je schopen předávat své znalosti zajímavou a zábavnou cestou.

Profesionální Blue Badge průvodci začali být školeni po druhé světové válce v Londýně v návaznosti na poptávku návštěvníků po výletech do vybombardovaných míst. První modrý znak Blue Badge byl přidělen průvodcům, kteří byli vyškoleni na Festival Británie v roce 1951. V současnosti v Británii a ve Walesu působí přes dva tisíce Blue Badge průvodců, z nichž více jak polovina sídlí v Londýně. Jsou kvalifikováni pro podávání výkladu v autobusech, automobilech, na kole, na pěších exkurzích nebo v památkách, a to ve více než 40 jazycích. Zvyšuje se počet průvodců s licenci pro tzv. „průvodce-řidiče“, kteří nabízejí komentované projížďky osobním automobilem.

Ve Skotsku stanovuje standardy pro průvodce Asociace skotských průvodců cestovního ruchu (STGA). Asociace je zároveň i certifikačním orgánem pro skotské průvodce a akreditačním orgánem pro poskytovatele kurzů a školení.

Systém kvalifikace ve Skotsku funguje na stejném principu jako v Anglii a Walesu. Také tu existují tři úrovně kvalifikace průvodců. Nejvyšší úroveň rovněž dosahují „Blue Badge“ průvodci jako řádní národní členové Asociace skotských turistických průvodců (Scottish Tourist Guides Association, STGA), kteří jsou plně vyškoleni k poskytování průvodcovských služeb po celém Skotsku. Průvodci „Green Badge“ jsou regionálními přidruženými členy, jež jsou vyškoleni a akreditováni pro provázení v určitých regionech Skotska. Nejnižší kvalifikační úroveň registrovaných průvodců zastupují průvodci „Yellow Badge“ jako lokální přidružení členové. Jsou akreditováni podle standardů STGA pro konkrétní lokální trasy, místa nebo atrakce pro návštěvníky.

Na některých místech mají oprávnění k vykonávání průvodcovské činnosti pouze průvodci ocenění znakem Blue Badge. Jedná se například Tower of London, Westminster Abbey, St Paul's Cathedral, Windsor Castle, Kensington Palace, Spencer House, Oxford a Cambridge, místo narození Shakespeara, York Minster, Palace of Holyrood House a Edinburgh Castle.

2. POŽADAVKY NA PRŮVODCE KLADE VEŘEJNÝ/SOUKROMÝ SEKTOR

Požadavky na průvodce vycházejí z iniciativy soukromého sektoru, stát však působí jako garant systému.

3. SYSTÉM JE PLATNÝ NÁRODNĚ/REGIONÁLNĚ

Systém kvalifikace a školení průvodců je v podstatě platný pro celé území Velké Británie, co se týče jeho obsahu a fungování. Vzhledem k historické a politické realitě Spojeného království jsou však rozdíly v územní platnosti kvalifikace průvodců cestovního ruchu a institucionálního a organizačního zabezpečení systému. V Anglii, Walesu a Severním Irsku platí vlastní standardy Institutu pro průvodce cestovního ruchu, skotští průvodci mají své standardy vytvořené Asociací průvodců cestovního ruchu.

4. HODNOCENÁ KRITÉRIA A PROKAZOVÁNÍ JEJICH SPLNĚNÍ

Anglie, Wales, Severní Irsko

V Anglii a Walesu musí průvodci pro získání odborné kvalifikace absolvovat příslušný kurz, který je akreditován Institutem průvodců cestovního ruchu.

Kurz pro 2. úroveň je přístupný pro všechny zájemce i bez předchozích zkušeností a znalostí. Základem je pouze zájem o umění, historii a ostatní příbuzné oblasti, jako například architekturu apod. Kurz zahrnuje 50 – 70 skutečně odučených hodin (přednášky nebo praktické lekce na místě) a 120 hodin soukromého studia. Na závěr bude účastník hodnocen při písemné zkoušce a při praktickém cvičení, ve kterém bude požádán, aby vytvořil prezentaci na místě. Úspěšní absolventi se mohou ucházet o kvalifikaci na 3. úrovni a zároveň mohou požádat o připojení k Institutu jako partner.

Na kurz pro 3. úroveň (pro Green Badge průvodce) se mohou přihlásit průvodci 2. úrovně se zájmem o historii, umění a další podobné oblasti a hlavně s nadšením, zvědavostí a živým zájmem o lidi. Kurzy jsou rozděleny do 80 – 100 skutečně odučených hodin (přednášek nebo praktických lekcí na místě) a 180 hodin soukromého studia. Jsou organizovány lokálními a regionálními centrály cestovního ruchu nebo vysokými školami a jinými institucemi, pokud je po průvodcích se zaměřením na určitou oblast dostatečný zájem. Jsou přizpůsobeny i zaměstnaným lidem na plný úvazek, takže probíhají ve formě večerních lekcí a víkendových praktických cvičení. Kurz je zakončen jednou písemnou zkouškou a dvěma praktickými cvičeními, při kterých bude vyzkoušena schopnost průvodce sestavit pěší trasu v souladu s hlavními potřebami přidělené skupiny návštěvníků. Získání této úrovně je základem pro postup na 4. úroveň a také příležitostí pro připojení k Institutu ve formě přidružení.

Kurzy pro 4. úroveň mohou absolvovat pouze průvodci, kteří dosáhli 3. úrovně a kteří mají manažerské schopnosti a jsou schopni naplánovat trasu. Probíhají pod záštitou Institutu průvodců cestovního ruchu, často ve spojení s vysokými školami nebo školami pro celoživotní vzdělávání. Většina školicích kurzů trvá nejméně dva semestry a některé mohou trvat až dva roky (např. kurz London Blue Badge). Průvodci si v nich nejen rozšiřují své znalosti o historii, architektuře a sociálním rozvoji země, ale také se učí vybírat a prezentovat získané informace. Kvalifikace je završena jednak písemnou zkouškou ze základních znalostí a ze znalostí týkajících se konkrétní lokality nebo regionu a jednak praktickou zkouškou, v rámci které bude průvodce požádán o vytvoření prezentace na danou trasu.

Forma zkoušek Institutu pro získání 2. úrovně kvalifikace průvodců:

- Písemné zkoušky – Test obsahuje otázky vyžadující krátké odpovědi (jednoslovné odpovědi nebo fráze).
- Praktické zkoušky – Probíhají na místě nebo během pěší exkurze s pevnou trasou. Každý uchazeč je požádán, aby během zkoušky vytvořil jednu nebo dvě prezentace.

Forma zkoušek Institutu pro získání 3. úrovně kvalifikace průvodců:

- Písemné zkoušky – Kombinují otázky vyžadující krátké odpovědi (jednoslovné odpovědi nebo fráze) a otázky vyžadující rozsáhlejší odpovědi (úloha/studie).
- Projekt na plánování výletů, které jsou určeny poskytovatelem školení v průběhu programu.
- Praktické zkoušky – Obsahují dvě zkoušky na místě nebo na pěší exkurzi (nebo mimořádně v rámci autobusového zájezdu s pevnou trasou). Každý uchazeč je požádán, aby během zkoušky vytvořil dvě nebo tři prezentace.

Forma zkoušek Institutu pro získání 4. úrovně kvalifikace průvodců:

- Písemné zkoušky pro 4. úroveň se skládají ze dvou částí:
 - Zkouška ze základních znalostí– Kombinuje otázky vyžadující krátké odpovědi (jednoslovné odpovědi nebo fráze) a otázky vyžadující rozsáhlejší odpovědi (úloha/studie). Tato zkouška probíhá každý rok ve stejném datu pro všechny uchazeče ze všech regionů.
 - Regionální zkoušky – Skládají se z testů a projektu. Testy ověřující regionální a místní znalosti vyžadují jak krátké jednoslovné nebo frázové odpovědi, tak i

rozsáhlejší odpovědi. Projekt realizovaný během programu je zaměřen na ověření schopností naplánovat trasu a vyřešit problém.

- Praktické zkoušky – Každý uchazeč bude požádán, aby vytvořil dvě nebo tři prezentace během zkoušek, které se budou konat v autobuse, na pěší exkurzi, v kostele a v muzeu nebo v galerii. U rozsáhlejší oblasti kvalifikace bude trasa autobusu dána uchazečům asi čtyři týdny před zkouškou. Ve městě nebude trasa autobusu předem známa.

Uchazeči o 4. úroveň mají tři postupné pokusy zkoušky (první řádná zkouška, zbývající dvě opravné) v průběhu 30 měsíců od konce jejich školicího programu. Uchazeči o 3. úroveň jsou oprávněni ke dvěma postupným pokusům zkoušky (jedna řádná zkouška, druhá opravná) v průběhu 24 měsíců od konce jejich školicího programu.

Skotsko

Ve Skotsku se průvodci kvalifikují v rámci kurzů akreditovaných Asociací skotských průvodců cestovního ruchu.

Kurz pro skotské Blue Badge průvodce v současné době organizuje Univerzita v Edinburgu. Probíhá formou elektronického studia a účasti na víkendových lekcích a letních seminářích na Univerzitě a v různých oblastech celého Skotska. Zahrnuje minimálně 1300 hodin a obvykle trvá téměř dva roky. Uchazeči musí mít následující rozpoznatelné a prokazatelné kvalifikace nebo dovednosti vhodné pro průvodce:

- hluboký zájem o Skotsko,
- základní počítačové dovednosti,
- schopnost plynule hovořit cizím jazykem nebo
- relevantní pracovní zkušenosti nebo
- kvalifikaci pro venkovní aktivity.

Uchazeči jsou vybíráni na základě přijímacího pohovoru a seznamovacího kurzu. Kurz pokrývá základní znalosti, profesionální dovednosti průvodce a studium oblastí. Je zakončen závěrečnými členskými zkouškami, které pořádají poskytovatelé školení, v současnosti Univerzita v Edinburgu pod dohledem STGA. Zkoušky trvají 4 dny. Skládají se z naplánování trasy, praktického hodnocení pěší exkurze, autobusového zájezdu a při návštěvě památky a z písemných nebo ústních otázek zkoumající profesionální dovednosti průvodce a znalosti o regionu.

Kurzy pro regionální Green Badge průvodce se pořádají podle poptávky, většinou bývají zahájeny místními centrály cestovního ruchu nebo podnikateli. Minimální délka kurzů je 600 hodin. Zahrnují výuku základních znalostí, profesionálních dovedností průvodce a studium oblastí. Uchazeči musí mít následující rozpoznatelné a prokazatelné kvalifikace nebo dovednosti vhodné pro průvodce:

- hluboký zájem o daný region Skotska,
- zkoušky SQA Highers nebo obdobnou kvalifikaci ukončující studium nebo kvalifikaci STGA na 5. úrovni,
- základní počítačové dovednosti,
- schopnost plynule hovořit cizím jazykem nebo
- relevantní pracovní zkušenosti nebo
- kvalifikaci pro venkovní aktivity.

Průvodci této úrovně se mohou kvalifikovat pro poskytování průvodcovských služeb v těchto regionech: Scottish Borders, Edinburgh a Lothians, Fife, Kinross a Angus, Glasgow, JZ Skotsko, Stirlingshire a Argyll, Aberdeen a Grampian, Central Highlands, Northern Highlands, Vnitřní a Vnější Hebridy, Skye a Lochalsh a Malé ostrovy, Orkneje, Šetlandské ostrovy.

Závěrečné zkoušky Green Badge průvodců jako přidružených členů trvají 1 – 2 dny a probíhají pod přísnou kontrolou STGA. Skládají se ze sestavení trasy, ústních otázek o znalostech regionu, rozhovoru o případu z praxe, testování jazyka a praktického hodnocení na pěší exkurzi, autobusovém zájezdu a při návštěvě památek.

Yellow Badge průvodci se specializují na konkrétní pevné trasy na místech jako jsou například atrakce pro návštěvníky, přírodní rezervace nebo na exkurze po městě či autobusové zájezdy s pevnou trasou. Kurzy pro tyto průvodce poskytují osvědčené společnosti, které školí svůj vlastní personál v souladu se standardy STGA. Společnosti, které chtějí mít průvodce ohodnocené jako místní přidružené členy, mohou požádat STGA o schválení svých školicích programů. Uchazeči musí mít následující rozpoznatelné a ověřitelné kvalifikace nebo dovednosti vhodné pro průvodce:

- hluboký zájem o danou lokalitu Skotska,
- SQA Standard grade nebo obdobné školní vysvědčení,

- základní počítačové dovednosti,
- schopnost plynule hovořit cizím jazykem nebo
- relevantní pracovní zkušenosti nebo
- kvalifikaci pro venkovní aktivity.

Kurz je rozdělen do 200 lekcí. Je završen závěrečnými zkouškami přidružených členů pod přísnou kontrolou STGA. Trvají 1 den a jsou sestaveny z ústních nebo písemných otázek na základní znalosti o daném místě, případně z hodnocení jazykových schopností, je-li to třeba, a z hodnocení praktických dovedností.

Obrázek 5: Označení Blue Badge pro Londýn



Zdroj: <http://www.oxford-on-foot.com/about.html>

Obrázek 6: Jmenovka registrovaného průvodce po Skotsku



Zdroj: <http://www.stga.co.uk/Default.aspx>

5. KONTROLY A OBNOVA CERTIFIKÁTU

Ocenění Blue Badge se musí každoročně obnovovat.

6. PŘÍPADNÁ SPECIFIKA SYSTÉMU

Nejsou známa.

O platná legislativa související s kvalitou služeb, případně další významné dokumenty

1. ZÁKLADNÍ POŽADAVKY NA KVALITU SLUŽEB

Základní požadavky na kvalitu prodávaného zboží a poskytovaných služeb zejména s ohledem na ochranu spotřebitele upravují ve Velké Británii (mimo Skotska) především následující zákony:

- Sale of Goods Act 1979 (Zákon o prodeji zboží z roku 1979, ve znění pozdějších předpisů),
- Supply of Goods and Services Act 1982 (Zákon o dodání zboží a služeb z roku 1982, ve znění pozdějších předpisů),
- Unfair Contract Terms Act 1977 (Zákon o nepřiměřených smluvních podmínkách z roku 1977, ve znění pozdějších předpisů).

V zásadě mají zákazníci nárok na dodání zboží v uspokojující kvalitě s ohledem na jakýkoliv popis, cenu a další relevantní okolnosti. Služby mají být poskytovány s přiměřenou péčí a dovedností, v přiměřeném čase a pokud není dohodnuta cena, pak za přiměřený poplatek obvyklý na území Anglie, Walesu a Severního Irska.

2. POŽADAVKY NA KVALITU SLUŽEB PRŮVODCŮ

Nebyla vytvořena.

3. PŘÍPADNÁ LEGISLATIVA (DOKUMENTY) SOUVISEJÍCÍ SE SYSTÉMEM KVALITY SLUŽEB

Není k dispozici.

O relevantní normy a standardy související s kvalitou služeb v těchto zemích

1. POUŽÍVANÉ NORMY V SEKTORU PRŮVODŮ

Nejsou známy. I v Británii jsou však platné mezinárodní normy EN 15565 a EN 13809.

2. STANDARDY V OBLASTI PRŮVODCŮ V DANÉ ZEMI

Jediné standardy v oblasti průvodců jsou výše uvedené standardy ITG, resp. jejich skotský ekvivalent.

O hlavní cílové skupiny zapojené do systémů kvality v těchto zemích

1. PRŮVODCI

Průvodci Anglie a Walesu registrovaní Institutem průvodců cestovního ruchu jsou rozděleni podle stupně kvalifikace a rozsahu působnosti na průvodce 2., 3. a 4. úrovně. Jednotlivé úrovně na sebe navazují, průvodci 2. úrovně mohou žádat o kvalifikaci pro 3. úroveň a průvodci 3. úrovně se mohou ucházet o dosažení nejvyšší 4. úrovně.

Průvodce 2. úrovně je kvalifikován pro poskytování průvodcovských služeb na pěších výletech s pevnou trasou. Pro svou práci může výjimečně využít i dopravní prostředek – loď nebo autobus s otevřenou střechou. Kvalifikace mu umožňuje podávat výklad o turistických atrakcích, jako jsou například majestátní domy, kostely, katedrály, muzea, galerie, tématické parky a obchodní a průmyslová místa.

3. úroveň průvodce opravňuje ke komentování pěších výletů s flexibilní trasou zaměřenou na stanovené místo, jakými mohou být města, městská centra, turistické atrakce, muzea, galerie a historické budovy. Průvodce je označován jako „Green Badge průvodce“.

Průvodci 4. úrovně jsou registrováni jako „Blue Badge průvodci“. Tato úroveň je nejvyšší možnou kvalifikací, kterou může průvodce ve Velké Británii získat. Je zaměřena na tradiční průvodcovské služby, jako jsou například okružní jízdy autobusem po městě, pěší

výlety po městských centrech, krajíně nebo mořském prostředí, poskytování výkladu v katedrálách, kostelech a na ostatních místech historického dědictví Velké Británie. Někteří z nich se specializují na konkrétní témata, jako například umělecké galerie, architektonické památky, sportovní záležitosti (v současnosti především olympijské hry 2012 v Londýně), kulturní události, místa spojená s významnými osobnostmi aj.

Blue Badge průvodci dostávají pravidelné informační bulletiny, které jim poskytují aktuální informace o všem potřebném (pořádané výstavy, výročí, nové restaurace, obchody nebo možnosti parkování autobusů a uzavírky silnic).

Skotští průvodci registrovaní Asociací skotských průvodců cestovního ruchu (STGA) se také dělí do tří kvalifikačních úrovní. Nejvyšší úroveň zastupují Blue Badge průvodci, kteří jsou plně vyškoleni k poskytování průvodcovských služeb po celém Skotsku. Nižší úroveň tvoří průvodci Green Badge, jež absolvovali příslušný kurz a získali akreditaci pro provázení v určitých regionech Skotska. Nejnižší kvalifikační úroveň reprezentují průvodci Yellow Badge, kteří jsou akreditováni podle standardů STGA pro konkrétní lokální trasy, místa nebo atrakce pro návštěvníky.

2. SPOTŘEBITELÉ

Mezi spotřebitele patří návštěvníci, turisté a cestovní kanceláře, které si průvodce najímají. Pro rezervaci Blue Badge průvodce je třeba kontaktovat regionální centrály cestovního ruchu, v nichž je k dispozici seznam průvodců registrovaných v daném regionu, anebo rezervační agenturu.

Celková databáze anglických a waleských registrovaných Blue Badge průvodců a nabízených exkurzí je k dispozici na webových stránkách www.touristguides.org.uk, www.blue-badge-guides.com nebo www.itg.org.uk/guidesearch. Skotské průvodce lze vyhledat v systému „Find a guide“ na webových stránkách www.stga.co.uk.

3. PROFESNÍ ASOCIACE

Ve Velké Británii funguje celá řada profesních asociací průvodců, protože existují v rámci jednotlivých regionů, lokalit či měst. Do těchto asociací se začleňují Blue Badge průvodci, kteří v daném regionu působí. Nejznámější a nejvýznamnější regionální asociací je Asociace profesionálních průvodců, která sdružuje průvodce se sídlem v Londýně. Profesní organizací na národní úrovni je Sdružení registrovaných průvodců, které sjednocuje jednak

Blue Badge průvodce a jednak regionální asociace průvodců. Za zmínku stojí také Asociace průvodců-řidičů.

O institucionální zabezpečení systému kvality služeb v těchto zemích

1. ODPOVĚDNÁ INSTITUTE NA NÁRODNÍ (REGIONÁLNÍ) ÚROVNI ZA SYSTÉM ŘÍZENÍ KVALITY V ZEMI A JEJÍ KOMPETENCE

Institut průvodců cestovního ruchu (ITG = Institute of Tourist Guiding)

Institut byl založen a schválen vládou 18. dubna 2002 jako orgán pro vytváření standardů nejen pro všechny úrovně kvalifikace průvodců, ale pro celý průvodcovský sektor v Anglii, Walesu, Severním Irsku, na ostrově Man a na Normanských ostrovech. Zároveň je také registračním orgánem pro Blue Badge průvodce ve Velké Británii (mimo Skotsko) a akreditačním orgánem výcvikových kurzů a školení, které průvodce seznamují s vytvořenými standardy. Představenstvo Institutu je voleno na každoročním valném shromáždění.

Hlavní poslání Institutu spočívá ve zvyšování profesionality za pomoci standardů v oblasti cestovního ruchu, zejména v sektoru průvodců, a v upevnění společenského postavení tohoto sektoru. Snaží se dosáhnout a udržet uznání profese průvodce a příbuzných povolání a zavést jednotné standardy pro kvalifikaci na všech úrovních. Za tímto účelem propaguje skupinu kvalifikací a ocenění jak mezi laickou veřejností, tak i mezi profesionály.

Kvalifikovaní průvodci a ti, kteří obdrželi kvalifikaci v příbuzných povoláních, se mohou k institutu připojit ve formě členství (průvodci 4. úrovně – Blue Badge), přidružení (průvodci 3. úrovně – Green Badge) nebo ve formě partnerství (průvodci 2. úrovně). Po připojení je od nich požadováno, aby podepsali kodex, který vymezuje standardy profesionálního chování, kterými by se měli všichni řídit. Jakékoliv jejich porušení je vyšetřováno výborem Professional Conduct Committee, který je oprávněn udílet sankce.

ITG poskytuje odborné služby jednak poskytovatelům školení a jednak všem, kteří se připojili k Institutu, rozšiřuje nejvhodnější metody z praxe a zvyšuje úroveň zákaznických služeb. Každoročně vydává národní registr průvodců, v němž jsou zahrnuti všichni řádní i přidružení členové Institutu podle regionů nebo oblastí, úrovně kvalifikace a jazyka, ve

kterém jsou registrovaní průvodci oprávněni poskytovat své služby. V tomto adresáři jsou uvedeny i další kvalifikace uznávané Institutem. Než se průvodci do databáze zařadí, jsou pečlivě prozkoumány jejich žádosti o kvalifikaci. Až poté je databáze kompletně doplněna. Adresář je distribuován do mnoha míst jak na domácím, tak i zahraničním trhu. Jeho obsah je přístupný také přes systém „Online Guide Search“ na webových stránkách www.itg.org.uk, a tím je k dispozici mnoha subjektům, které se o průvodce zajímají. Institut také spravuje databázi akreditovaných profesionálních lektorů.

Asociace skotských průvodců cestovního ruchu (STGA = Scottish Tourist Guides Association)

STGA je skotskou obdobou ITG. Náplní činnosti asociace je opět vytváření standardů a kvalifikačních požadavků, zajišťujících kvalitu poskytovaných služeb v sektoru průvodců.

2. PROFESNÍ ASOCIACE A JEJICH KOMPETENCE

Asociace profesionálních průvodců (APTG = Association of Professional Tourist Guides– The Union of Tourist Board Registered Guides)

Asociace profesionálních průvodců (APTG) seskupuje registrované Blue Badge průvodce působící v Londýně. Hlavním cílem této asociace je propagace nejvyšších možných standardů v cestovním ruchu, zvláště pak v oblasti průvodcovství.

APTG každý měsíc pořádá setkání, na kterém členové probírají strategické záležitosti a případně o nich hlasují. Zároveň vydává časopis *Guidelines* s kalendářem otevírací doby památek, speciálních událostí a výstav a informacemi o změnách v uspořádání parkovišť pro autobusy a uzavření hlavních turistických míst. Časopis slouží také pro sdílení zkušeností, názorů a znalostí jednotlivých členů. Své znalosti mohou členové neustále rozvíjet účastí na školeních a rozvojových programech, které jim APTG zajišťuje. Také jim poskytuje zákonné pojištění odpovědnosti a vede kampaně na téma bezpečnosti, což se týká především zákazu podávat výklad takzvanými „řidiči-průvodci“ během řízení.

V rámci propagace standardů APTG každoročně publikuje minimální sazby za průvodcovské služby, které by měli členové dodržovat. Pořádá kampaně na prosazení systému Blue Badge jako standardů kvality průvodcovských služeb. Za tímto účelem se snaží působit především na ministry, členy parlamentu, členy Evropského parlamentu, státní

úředníky, orgány cestovního ruchu a cestovní kanceláře. Je také aktivním členem Sdružení evropských asociací průvodců (FEG = the Federation of European Guides).

Sdružení registrovaných průvodců (The Guild of Registered Tourist Guides)

Sdružení je národní profesní asociace pro průvodce s oceněním Blue Badge, kteří pracují po celých Britských ostrovech, včetně ostrovů Man a Jersey. Reprezentuje okolo 1700 průvodců, respektive 700 řádných členů a síť regionálních a místních asociací s téměř 1000 členy. Od svého vzniku se věnuje navýšení a udržení nejvyšších oborových standardů svých členů a hlavním zdrojem školení průvodců v roli poskytovatele školení akreditovaného Institutem průvodců. Díky svým rozsáhlým zkušenostem v oblasti školení hrálo Sdružení hlavní roli při vytváření Institutu průvodcovství v roce 2002.

Svým členům Sdružení poskytuje podporu a informace jak o metodice průvodce, tak o ostatních tématech zahrnujících průvodcovské služby, památky, autobusové dopravy, zdraví a bezpečnost. Aktuální informace jsou sdělovány prostřednictvím měsíčního informačního bulletinu *Guide Post* s informačními články a aktualitami, které se týkají průvodcovství, dále prostřednictvím každoročního věstníku *Guides' Guide* a měsíčních kalendářů shrnujících hlavní události, otevírací dobu a vstupy. Členové mají přístup k rozsáhlému programu trvalého profesionálního rozvoje a jsou kryti pojištěním zákonné odpovědnosti, které poskytuje roční krytí až do výše £5 milionů.

Pro vyhledávání registrovaných průvodců slouží online aplikace „Guide Search“ na webových stránkách www.blue-badge-guides.com. Na těchto stránkách si mohou návštěvníci zjistit i doporučené ceny za průvodcovské služby, které se však mohou měnit v závislosti na rozsahu služeb a regionu, v němž jsou služby poskytovány.

Asociace průvodců-řidičů (Driver-Guides Association)

Asociace průvodců-řidičů je dceřinou společností Sdružení registrovaných průvodců a je národní profesní asociací pro průvodce s modrým znakem (Blue Badge průvodce), kteří zajišťují výlety pro své klienty ve vlastních vozech. Všichni členové jsou držiteli platné licence, jsou plně pojištěni a poskytují služby na vysoké úrovni.

3. CERTIFIKAČNÍ SPOLEČNOST, SUBJEKT

Institut průvodců cestovního ruchu (ITG = Institute of Tourist Guiding)

Certifikačním subjektem pro průvodce všech úrovní je ve Velké Británii (mimo Skotsko) Institut průvodců cestovního ruchu, který zároveň vytváří standardy pro sektor průvodců a zabezpečuje závěrečné zkoušky. Nejvyšším oceněním Institutu je mezinárodně uznávané ocenění Blue Badge, které dříve udělovaly národní a regionální úřady (od roku 1969).

Po absolvování příslušných školicích programů akreditovaných Institutem a po složení všech částí zkoušek, které Institut pořádá, obdrží průvodci certifikát (na 2. úrovni) nebo označení s certifikátem (na 3. úrovni – „Green Badge“ a na 4. úrovni – „Blue Badge“).

Asociace skotských průvodců cestovního ruchu (STGA = Scottish Tourist Guides Association)

STGA je jedinou certifikační a sjednocovací institucí pro skotské průvodce. Má téměř 500 členů zaregistrovaných v několika kategoriích.

Jako řádní členové vystupují Blue Badge průvodci, kteří mají kvalifikaci pro poskytování průvodcovských služeb po celém Skotsku. Regionálními přidruženými členy jsou Green Badge průvodci. Tito průvodci byli odborně vyškoleni a akreditováni pro provázení v určitém regionu Skotska – na ostrovech Skye a Lochalsh, Orkney, Shetland, Argyll, Caithness a Sutherland, Invergordon a okolí a na Západních ostrovech. STGA rovněž certifikuje mandarínsky, rusky a maďarsky mluvící průvodce pro Edinburgh, Glasgow a Centrální vysočinu.

Další kategorií průvodců, kterou STGA akredituje, jsou místní přidružení členové známí pod pojmem Yellow Badge průvodci. Průvodci se žlutým znakem jsou kvalifikováni pro podávání výkladu na konkrétních trasách v určitých objektech.

STGA je také jedinou organizací ve Skotsku, která akredituje kurzy pro profesionální Blue Badge, Green Badge a Yellow Badge průvodce a jejich poskytovatele.

O způsob financování kvality služeb v těchto zemích

1. VEŘEJNÉ ZDROJE, FINANCOVANÉ AKTIVITY

Nejsou známy.

2. SOUKROMÉ ZDROJE, FINANCOVANÉ AKTIVITY

Hlavní část financování systému spočívá na soukromém sektoru. Jednak samotní poskytovatelé školení platí za akreditaci svého programu, tak je samozřejmě zpoplatněno i studium samotných průvodců.

O marketingové a motivační nástroje jednotlivých systémů kvality služeb v těchto zemích

1. ZÁKLADNÍ CHARAKTERISTIKA MARKETINGOVÝCH A MOTIVAČNÍCH NÁSTROJŮ

Do systému kvality jsou zapojeni jednak poskytovatelé školicích programů, kteří mají nepřímý vliv na kvalitu poskytovaných služeb, a jednak samotní průvodci.

Mezi poskytovatele školení patří vysoké školy, organizace neuniverzitního typu nabízející kurzy pro průvodce, majitelé památek a atrakcí pro návštěvníky, kteří školí své zaměstnance, místní a regionální úřady pro cestovní ruch. Všichni poskytovatelé, kteří se řídí standardy pro sektor průvodců vydanými Institutem průvodců cestovního ruchu, mohou požádat Institut o akreditaci svého školicího programu. Akreditace jim umožní získat jak prestiž, tak i nové klienty, kteří tak budou mít přístup k národně uznávané kvalifikaci a nabudou oprávnění žádat o připojení k Institutu na příslušné úrovni.

Průvodci se do systému kvality zapojují formou účasti na kvalifikačních programech akreditovaných Institutem. Motivuje je k tomu především možnost získat národně uznávané ocenění, které budou moci využít pro větší zviditelnění a propagaci svých služeb a tím i pro podporu své kariéry.

Kvalifikovaní průvodci se mohou připojit k Institutu jako řádní členové (průvodci 4. úrovně – Blue Badge), přidružení členové (průvodci 3. úrovně – Green Badge) nebo jako partneři (průvodci 2. úrovně). Všechny typy připojení jim přinášejí výhody.

2. NEJDŮLEŽITĚJŠÍ NÁSTROJE

Marketingové a motivační nástroje pro členství v Institutu

- možnost být součástí národně uznávané odborné organizace usilující o dokonalost a kvalitu v sektoru průvodců,
- ochrana kvalifikace členských průvodců a možnost hrát roli při vytváření kvalifikace průvodců v budoucnosti,
- možnost označit se za člena a oprávnění k užívání vyhledávaného označení „Blue Badge“ a písmen „MITG“ spolu se svým jménem,
- možnost propagovat své služby v Adresáři členů a přidružených členů Institutu a na jeho webových stránkách pomocí online aplikace „Guide Search“, která je spojena s portálem www.visitbritain.com a s webovými stránkami centrály cestovního ruchu,
- bezplatné získání Adresáře členů a přidružených členů,
- informování členů o rozvoji, metodách a trendech v sektoru průvodců,
- slevy na publikace vydané Institutem,
- možnost spolupráce se sponzory, které zajišťuje Institut,
- účast na přednáškách pořádaných Institutem,
- občasná sleva na cestovní knihy nebo na knihy o kulturním dědictví vycházejících ve Velké Británii,
- členství jako potvrzení odpovědnosti k práci průvodců,
- potvrzení platnosti kvalifikace průvodce každoroční registrací, na základě které obdrží členskou kartu platnou na jeden rok,
- při ztrátě odznaku Blue Badge možnost obdržet náhradu,
- možnost hlasovat na každoročním valném shromáždění Institutu.

Motivační nástroje pro ocenění Blue Badge

Motivací pro dosažení nejvyšší úrovně kvalifikace s oceněním Blue Badge je zejména fakt, že na některých místech mohou poskytovat výklad pouze průvodci ocenění znakem Blue Badge. Jedná se například o Tower of London, Westminster Abbey, St Paul's Cathedral, Windsor Castle, Kensington Palace, Spencer House, Oxford a Cambridge, místo narození Shakespeara, York Minster, Palace of Holyrood House a Edinburgh Castle.

3. CÍLENÉ SEGMENTY (ZÁKAZNÍK, PODNIKATEL)

V tomto případě jsou marketingové nástroje spíše vytvářeny pro samotné průvodce, aby se zapojili do systému vzdělávání a mohli z něj těžit. Marketingovým nástrojem zacíleným na zákazníka je vytvořená značka kvality – odznak průvodce – který jej odlišuje od běžných poskytovatelů průvodcovských služeb a dává pocit zákazníkovi, že obdržel něco navíc než klasickou službu.

13 CHORVATSKO

o základní atributy a fungování systému kvality služeb v těchto zemích

1. ZPŮSOB REGULACE PROFESY PRŮVODCE V DANÉ ZEMI

Průvodci cestovního ruchu patří v Chorvatsku mezi regulovaná povolání, a to na základě zákona o poskytování služeb v cestovním ruchu č. 68/07. Dle tohoto zákona je průvodce cestovního ruchu (*turistički vodič*) fyzická osoba, která provádí turisty a podává odborný výklad o přírodních krásách a vzácnostech, kulturně-historických památkách, uměleckých dílech, etnografických a jiných pamětihodnostech, historických událostech, osobnostech a legendách. Průvodce cestovního ruchu může služby poskytovat jako osoba samostatně výdělečně činná nebo jako zaměstnanec. Za průvodce cestovního ruchu může být považován pouze občan Chorvatska, zemí EU a Evropského hospodářského prostoru, který splňuje podmínky stanovené zákonem o poskytování služeb v turistickém ruchu.

Zákon však rozlišuje i další související činnosti: *turistički pratitelj* (doprovod zájezdu), *turistički animator* (animátor), *turistički zástupník* (místní zástupce).

Průvodce cestovního ruchu smí poskytovat služby v rámci stanovených turistických lokalit i v ostatních oblastech Chorvatska, které nejsou definovány jako turistická lokalita, pokud složil obecnou část zkoušky pro průvodce a speciální část této zkoušky, která se vztahuje na turistické lokality. Pokud průvodce složí pouze obecnou část zkoušky, může v Chorvatsku vykonávat svoji činnost mimo území turistických lokalit. Seznam těchto lokalit je stanoven příslušným ministrem.

Za průvodce cestovního ruchu se nepovažuje zahraniční občan, který doprovází skupinové zájezdy zahraničního organizátora, jež byly zahájeny v cizí zemi a jež budou ukončeny návratem do cizí země, pokud tento občan neposkytuje služby průvodce cestovního ruchu v oblastech turistických lokalit. Za průvodce cestovního ruchu není považována také osoba, která vykonává odbornou činnost průvodce v muzeích, galeriích, přírodních rezervacích, na archeologických nalezištích, atd., dále horský průvodce, jeskynní průvodce, doprovod při potápění a průvodce pro lov a rybolov.

2. POŽADAVKY NA PRŮVODCE KLADE VEŘEJNÝ/SOUKROMÝ SEKTOR

Podmínky pro provozování činnosti průvodce cestovního ruchu stanovuje zákon o poskytování služeb v turistickém ruchu a související předpisy.

3. SYSTÉM JE PLATNÝ NÁRODNĚ/REGIONÁLNĚ

Systém je platný na celém území Chorvatska.

4. HODNOCENÁ KRITÉRIA A PROKAZOVÁNÍ JEJICH SPLNĚNÍ

Pro poskytování průvodcovských služeb průvodce musí mít rozhodnutí o schválení vydané příslušným úřadem pro danou lokalitu, pro kterou jsou skládány odborné zkoušky. Rozhodnutí o schválení se vydává na žádost průvodce cestovního ruchu, pokud splňuje tyto požadavky: má obchodní schopnosti, má alespoň středoškolské vzdělání s maturitou, má složené odborné zkoušky pro průvodce cestovního ruchu, zná jazyk, ve kterém poskytuje průvodcovské služby a umí chorvatský jazyk v dostatečné míře, aby mohl vykonávat činnost průvodce, a pravomocným rozhodnutím soudu mu nebyla uložena bezpečnostní opatření nebo ochranná opatření, která by mu zakazovala vykonávat činnost průvodce.

Doklad o způsobilosti získá příslušný úřad z moci úřední. Příslušný úřad musí vyřešit žádost do 30 dnů od jejího podání. Rozhodnutí o souhlasu s poskytováním průvodcovských služeb předloží příslušný úřad způsobilé regionální kanceláři Státní inspekce a místní pobočce Krajského úřadu daňové správy.

Odborné zkoušky pro průvodce cestovního ruchu mají být skládány před zkušební komisí jmenovanou ministrem na úrovni odpovídající vysokoškolskému vzdělání. Zkoušky pro průvodce cestovního ruchu, které jsou skládány podle stanoveného zkušebního programu, mají obecnou a zvláštní část. Průvodcovské kurzy jsou zaštitěny chorvatským Ministerstvem moře, cestovního ruchu, dopravy a místního rozvoje. O složení odborné zkoušky se vydává osvědčení.

Průvodce cestovního ruchu je povinen vystavit fakturu za poskytnuté služby, pokud poskytování služeb neorganizuje cestovní kancelář nebo pokud není faktura vydána sdružením průvodců cestovního ruchu, kterým je členem. Průvodce cestovního ruchu musí také při poskytování služeb vždy nosit na viditelném místě průkazku průvodce.

Obrázek 7: Průkaz průvodce cestovního ruchu v Chorvatsku



Zdroj: http://www.vodici-dubrovnik.hr/eng/nasi_vodici.php

5. KONTROLY A OBNOVA CERTIFIKÁTU

Kontrola odborných znalostí průvodců cestovního ruchu se může provést v případě významných změn předpisů a dalších podmínek, které vyžadují podstatně odlišný obsah nebo způsob poskytování průvodcovských služeb, nebo v případě potřeby obnovení jejich znalostí. Potřebu kontroly odborných znalostí průvodců cestovního ruchu a způsob kontroly, včetně dalších problémů souvisejících s kontrolou odborných znalostí průvodců cestovního ruchu stanovuje ministr.

6. PŘÍPADNÁ SPECIFIKA SYSTÉMU

Nebyla zjištěna.

o platná legislativa související s kvalitou služeb, případně další významné dokumenty

1. ZÁKLADNÍ POŽADAVKY NA KVALITU SLUŽEB

Nebyly zjištěny.

2. POŽADAVKY NA KVALITU SLUŽEB PRŮVODCŮ

Činnost průvodců je upravena v zákonu o poskytování služeb cestovního ruchu (Zakon o pružanju usluga u turizmu (NN 68/07)). Součástí zákona je i celá řada prováděcích předpisů.

- *Prováděcí předpisy k zákonu:*
- Pravidelník o upisniku turističkih vodiča (NN 50/08) (o rejstříku turistických průvodců)

- Pravidník o iskaznici turističkog vodiča (NN 50/08) ; (NN 90/08) (o identifikační kartě turistického průvodce)
- Pravidník o stručnom ispitu za turističke vodiče i ispitnom programu za turističke pratitelje (NN 50/08) ; (NN 120/08) (o odborných zkouškách pro turistické průvodce a zkušebním programu pro doprovod zájezdu)
- Pravidník o stručnom ispitu za voditelja poslovnice (NN 50/08) (o odborných zkouškách pro vedoucí kanceláře)
- Pravidník o popisu turističkih cjelina (lokaliteta) po županijama (NN 76/08) (seznam turistických lokalit v krajích)

3. PŘÍPADNÁ LEGISLATIVA (DOKUMENTY) SOUVISEJÍCÍ SE SYSTÉMEM KVALITY SLUŽEB

Viz předchozí bod.

O relevantní normy a standardy související s kvalitou služeb v těchto zemích

1. POUŽÍVANÉ NORMY V SEKTORU PRŮVODŮ

Nebyla vytvořena.

2. STANDARDY V OBLASTI PRŮVODCŮ V DANÉ ZEMI

Jako standard průvodcovských služeb lze považovat zákonnou úpravu této činnosti.

O hlavní cílové skupiny zapojené do systémů kvality v těchto zemích

1. PRŮVODCI

Systém je zaměřen hlavně na průvodce a jejich povinnou kvalifikaci a odbornost. Průvodci jsou zástupci svých měst, regionů a zemí. Závisí tedy do značné míry na nich, jestli se návštěvníci cítí vítání, chtějí zůstat déle, nebo se rozhodnou vrátit. Mohou proto výrazně

příspěť ke vnímání destinace. Průvodci pomáhají turistům poznat, pochopit a užít si místa, kde jsou na návštěvě. Jejich úkolem je interpretovat oblasti specifických prostředí a pomoci návštěvníkům vidět, na co se dívají. Velký počet průvodců v Chorvatsku má oprávnění pracovat jako průvodce ve čtyřech hrabstvích Dalmacie a někteří z nich mohou pracovat v dalších oblastech. Většina z nich provází turisty v několika jazycích.

2. SPOTŘEBITELÉ

Spotřebitelé mají jistotu, že jimi najatý průvodce splňuje minimální zákonné požadavky.

3. PROFESNÍ ASOCIACE

V Chorvatsku působí několik asociací turistických průvodců (Asociace turistických průvodců Dubrovnik, Asociace turistických průvodců Osijek, Asociace turistických průvodců „Mihovil“ Šibenik, Asociace turistických průvodců Pula). Asociace hájí zájmy svých členů u veřejného sektoru (svými připomínkami mohou ovlivňovat připravovanou a stávající legislativu) a poskytuje informace o aktuálním vývoji legislativy svým členům.

O institucionální zabezpečení systému kvality služeb v těchto zemích

1. ODPOVĚDNÁ INSTITUCE NA NÁRODNÍ (REGIONÁLNÍ) ÚROVNI ZA SYSTÉM ŘÍZENÍ KVALITY V ZEMI A JEJÍ KOMPETENCE

Ministerstvo cestovního ruchu Chorvatské republiky (Ministerstvo turizma Republike Hrvatske)

Ministerstvo je ústředním orgánem státní správy pro oblast cestovního ruchu v Chorvatsku. Spravuje tak i legislativní úpravu profesí cestovního ruchu včetně profese průvodce.

2. PROFESNÍ ASOCIACE A JEJICH KOMPETENCE

Unie chorvatských turistických průvodců

Unie chorvatských turistických průvodců byla založena 9. července 2005 a je zároveň členem skupiny pro výklad kulturního dědictví. Sídlo unie je v hlavním městě Záhřebu.

Zabývá se prioritami ve společném zájmu všech chorvatských průvodců, v první řadě s Ministerstvem moře, cestovního ruchu, komunikace a vývoje. Ve své budoucí aktivitě bude vypracovávat akty, které budou předmětem zákona o službách v cestovním ruchu. Vypracovává také řád pro odborné zkoušky pro turistické průvodce.

Kromě této unie působí v Chorvatsku i několik regionálních asociací:

- Asociace turistických průvodců Dubrovnik
- Asociace turistických průvodců Osijek
- Asociace turistických průvodců „Mihovil“ Šibenik
- Asociace turistických průvodců Pula

3. CERTIFIKAČNÍ SPOLEČNOST, SUBJEKT

Licenci průvodce vydávají jednotlivé lokality (župy, kraje), pro které má průvodce oprávnění.

O způsob financování kvality služeb v těchto zemích

1. VEŘEJNÉ ZDROJE, FINANCOVANÉ AKTIVITY

Jedním z veřejných zdrojů financování je rozpočet Ministerstva cestovního ruchu, které podporuje kvalitu služeb ve formě grantů a půjček orientovaných na programy podpory vytváření nových produktů cestovního ruchu.

2. SOUKROMÉ ZDROJE, FINANCOVANÉ AKTIVITY

Nebylo zjištěno.

O marketingové a motivační nástroje jednotlivých systémů kvality služeb v těchto zemích

1. ZÁKLADNÍ CHARAKTERISTIKA MARKETINGOVÝCH A MOTIVAČNÍCH NÁSTROJŮ

Mezi základní motivační nástroje v oblasti průvodcovství v Chorvatsku patří možnost legálního provozování činnosti průvodce bez toho, aby byl poskytovatel průvodcovské služby sankcionován a také možnost členství v některé z asociací turistických průvodců.

2. NEJDŮLEŽITĚJŠÍ NÁSTROJE

Hlavním marketingovým nástrojem je možnost kontaktovat autorizovaného průvodce prostřednictvím stránek průvodcovských asociací.

3. CÍLENÉ SEGMENTY (ZÁKAZNÍK, PODNIKATEL)

Nelze jednoznačně identifikovat.

14 TURECKO

O základní atributy a fungování systému kvality služeb v těchto zemích

1. ZPŮSOB REGULACE PROFESY PRŮVODCE V DANÉ ZEMI

Průvodce cestovního ruchu je v Turecku regulované povolání. Průvodce musí být držitelem profesionální licence vydané Ministerstvem kultury a cestovního ruchu, která ho opravňuje k výkladu o Turecku místním a zahraničním turistům, doprovázet je během výletů a poskytovat jim správné informace.

Na základě turecké legislativy nikdo nesmí na území Turecka poskytovat služby průvodce cestovního ruchu bez této licence. Proti jednotlivcům i organizacím, které nelicencované průvodce zaměstnávají, může být vedeno správní řízení. Cestovní kanceláře tak musí pro každou organizovanou cestu disponovat nejméně jedním licencovaným průvodcem. Licencovanými průvodci nicméně mohou být pouze občané Turecka.

2. POŽADAVKY NA PRŮVODCE KLADE VEŘEJNÝ/SOUKROMÝ SEKTOR

Pravidla pro poskytování průvodcovských služeb, vzdělávání a zkoušky průvodců upravuje turecká legislativa v kompetenci místního ministerstva kultury a cestovního ruchu.

3. SYSTÉM JE PLATNÝ NÁRODNĚ/REGIONÁLNĚ

Pravidla jsou uplatňována na celém území Turecka.

4. HODNOCENÁ KRITÉRIA A PROKAZOVÁNÍ JEJICH SPLNĚNÍ

Nařízení Ministerstva kultury a cestovního ruchu stanovuje následující podmínky účasti na kvalifikační zkoušce. Uchazeč musí:

- být občanem Turecké republiky,
- být starší 18 let,
- mít vysokoškolské vzdělání,
- ovládat cizí jazyk,
- a mít čistý rejstřík trestů.

5. KONTROLY A OBNOVA CERTIFIKÁTU

Licence se musí každoročně obnovovat. Průvodce pro to musí absolvovat minimálně tři vzdělávací semináře ročně.

6. PŘÍPADNÁ SPECIFIKA SYSTÉMU

Nebyla zjištěna.

O platná legislativa související s kvalitou služeb, případně další významné dokumenty

1. ZÁKLADNÍ POŽADAVKY NA KVALITU SLUŽEB

Nebyly zjištěny.

2. POŽADAVKY NA KVALITU SLUŽEB PRŮVODCŮ

Požadavky na průvodce jsou upraveny zejména v následujících legislativních předpisech:

- Nařízení o profesionálních průvodcích cestovního ruchu (Profesyonel Turist Rehberliği Yönetmeliği)
- Zákon č. 1618 o cestovních kancelářích a asociaci cestovních kancelářů (Seyhat Acenteleri ve Seyhat Acenteleri Birliği Kanunu)

3. PŘÍPADNÁ LEGISLATIVA (DOKUMENTY) SOUVISEJÍCÍ SE SYSTÉMEM KVALITY SLUŽEB

Viz výčet výše.

O relevantní normy a standardy související s kvalitou služeb v těchto zemích

1. POUŽÍVANÉ NORMY V SEKTORU PRŮVODŮ

Normy v sektoru průvodců nebyly zjištěny.

2. STANDARDY V OBLASTI PRŮVODCŮ V DANÉ ZEMI

Za standardy pro sektor průvodců lze považovat deklarované zákonné požadavky.

O hlavní cílové skupiny zapojené do systémů kvality v těchto zemích

1. PRŮVODCI

Průvodci jsou v tomto případě předmětem zákonné regulace, která klade podmínky a omezení na výkon jejich činnosti.

2. SPOTŘEBITELÉ

Spotřebitelé mají zákonem zaručenou minimální kvalitu průvodců. V případě jejich nespokojenosti se mohou obrátit na dozorové orgány, které mohou sjednat nápravu a nepoctivé průvodce sankcionovat.

3. PROFESNÍ ASOCIACE

Profesní asociace TUREB reaguje na požadavky veřejného sektoru a pro své členy pořádá pravidelná školení, aby byli schopni vyhovět zákonným požadavkům. Zastupuje také zájmy svých členů u veřejného sektoru.

O institucionální zabezpečení systému kvality služeb v těchto zemích

1. ODPOVĚDNÁ INSTITUCE NA NÁRODNÍ (REGIONÁLNÍ) ÚROVNI ZA SYSTÉM ŘÍZENÍ KVALITY V ZEMI A JEJÍ KOMPETENCE

Ministerstvo kultury a cestovního ruchu

Ministerstvo kultury a cestovního ruchu má v kompetenci oblast cestovního ruchu včetně příslušné legislativy upravující požadavky na poskytování průvodcovských služeb.

2. PROFESNÍ ASOCIACE A JEJICH KOMPETENCE

TUREB

TUREB je národní federace lokálních asociací průvodců cestovního ruchu v Turecku.
TUREB pořádá semináře pro obnovení licence

3. CERTIFIKAČNÍ SPOLEČNOST, SUBJEKT

Licence uděluje Ministerstvo kultury a cestovního ruchu.

O způsob financování kvality služeb v těchto zemích

1. VEŘEJNÉ ZDROJE, FINANCOVANÉ AKTIVITY

Nejsou známy.

2. SOUKROMÉ ZDROJE, FINANCOVANÉ AKTIVITY

Průvodci platí za absolvované semináře a přezkoušení poplatky. Sazební stanovuje Ministerstvo kultury a cestovního ruchu.

O marketingové a motivační nástroje jednotlivých systémů kvality služeb v těchto zemích

1. ZÁKLADNÍ CHARAKTERISTIKA MARKETINGOVÝCH A MOTIVAČNÍCH NÁSTROJŮ

Hlavním motivačním nástrojem pro zapojení se do systému, je jako i v jiných zemích, kde je profese regulována, je hrozba sankcí při neoprávněném poskytování průvodcovských služeb nebo při zaměstnávání průvodce bez licence v případě cestovní kanceláře.

2. NEJDŮLEŽITĚJŠÍ NÁSTROJE

Vláda žádné marketingové nástroje nevytváří. Ty jsou v rukách soukromého sektoru, zejména profesních asociací. Jedná se např. o vlastní internetové stránky nebo tištěný katalog akreditovaných průvodců.

3. CÍLENÉ SEGMENTY (ZÁKAZNÍK, PODNIKATEL)

V tomto případě je cílen zejména zákazník, který má přehled o průvodci poskytovaných službách (např. prostřednictvím zmíněného katalogu). Průvodce má spíše nalákat, aby se stali členy profesní asociace.

e) MOŽNOSTI ZAVEDENÍ SYSTÉMU KVALITY V SEKTORU PRŮVODCŮ V ČR

- o základní atributy a možnost fungování systému kvality služeb v sektoru průvodců v ČR (např. vztah mezi vytvářeným standardem kvality služeb a systémy řízení kvality dle ISO, možnosti využití informací z oblasti systémů řízení kvality dle norem ISO pro vytvářený standard kvality služeb)**

1 VÝCHODISKA SYSTÉMU KVALITY V SLUŽEB V SEKTORU PRŮVODCŮ

Zavádění jednotné národní standardizace a certifikace v oblasti kvality služeb v zařízeních cestovního ruchu a příprava a realizace „Národního programu kvality cestovního ruchu ČR“ je obsažena v Prioritě č. 2 Rozšiřování a zkvalitňování infrastruktury a služeb cestovního ruchu, Opatření č. 3 Zkvalitňování služeb cestovního ruchu Koncepce státní politiky cestovního ruchu v ČR na období 2007 – 2013.

Vytvářený systém kvality v sektoru wellness by měl být zcela kompatibilní s normami ISO a modelem EFQM, jež představují univerzální a celosvětově platné modely řízení kvality. Výhodami těchto přístupů k řízení kvality jsou vytvořené soubory norem a jasně definované požadavky, které každá organizace usilující o zavedení systému řízení kvality musí splnit.

2 SYSTÉM ŘÍZENÍ KVALITY DLE ISO 9000

Normy ISO řady 9000 jsou používány více jak dvacet let. Poprvé byly přijaty v roce 1987. Doporučení pro systém managementu kvality jsou uvedena v několika normách ISO, kde každá z nich má jinou funkci. Podrobněji o tom viz kapitola Normy související se systémem řízení kvality.

Stěžejní normou této řady je norma ISO 9001, protože obsahuje kritéria, podle kterých se provádí zavádění, udržování a také prověřování (auditování) implementovaného systému kvality. Tato norma je také označována jako norma kritériální, tzn., že její požadavky musí organizace splnit, aby mohla prokázat úspěšné fungování managementu kvality. Tato norma je určena jak pro interní, tak i externí strany, které posuzují schopnosti organizace plnit požadavky zákazníka, požadavky zákonů a předpisů aplikovaných na produkt nebo službu a vlastní požadavky organizace. V současné době je v České republice platná norma ČSN EN ISO 9001:2009.

2.1 *Principy managementu kvality*

Pro úspěšné vedení a fungování organizace je třeba, aby byla vedena a řízena systematickým a transparentním způsobem. Také z tohoto důvodu bylo popsáno 8 principů managementu kvality, které mohou vedení dopomoci ke zvýšení výkonnosti, a to konkrétně:

1. zaměření na zákazníka,
2. vedení a řízení lidí (vůdčí role),
3. zapojení zaměstnanců,
4. procesní přístup,
5. systémový přístup k řízení,
6. neustálé zlepšování,
7. přístup k rozhodování zakládající se na faktech,
8. vzájemně prospěšné dodavatelské vztahy.

Zákazník je klíčová entita, protože jsou odběrateli výsledků aktivit organizace, a každá organizace je proto na nich závislá. V rámci systému managementu kvality se pracuje s několika skupinami zákazníků:

- interní zákazníci – tj. pracovníci organizace, kteří využívají výsledků svých kolegů jako vstupy pro své procesy,
- zprostředkovatelé – tj. prodejci, velkoobchody, sklady apod.,
- externí zákazníci – jiné organizace nebo fyzické osoby využívající dodané výstupy, ne vždy jsou však jejich konečnými uživateli,
- koneční uživatelé – koneční spotřebitelé produktů a služeb organizace.

U všech skupin zákazníků by organizace měla dosáhnout maximalizace míry jejich spokojenosti a loajality. Z praktického pohledu to znamená:

- systematicky zkoumat požadavky všech skupin zákazníků,
- rychle a efektivně naplňovat jejich zjištěné požadavky,
- provázat cíle organizace s potřebami a očekáváními všech skupin zákazníků,
- systematicky měřit spokojenost a loajalitu všech skupin zákazníků,
- rozvíjet a řídit vztahy se všemi skupinami zákazníků,
- rozvíjet vztahy i s dalšími zainteresovanými stranami (např. vlastník, veřejná správa).

Pokud je princip orientace na zákazníka správně aplikován, může organizace přinést zvýšení obrátu, podílu na trhu, efektivnější využívání zdrojů a získání podkladů pro dosahování loajality zákazníků.

Druhý princip zaměřený na vedení a řízení lidí se vztahuje na vedoucí manažery organizace, kteří by měli vytvářet interní prostředí, kde se mohou lidé zapojit při dosahování cílů organizace. Pro dosažení tohoto principu manažeři musí:

- deklarovat vizi, politiky a cíle organizace v souladu s požadavky všech skupin zákazníků a dalších zainteresovaných stran,
- vytvářet prostředí vzájemné důvěry mezi jednotlivými skupinami zaměstnanců,
- poskytovat příležitosti zaměstnancům k vlastní aktivní práci,
- a motivovat zaměstnance k týmové práci a k procesům zlepšování.

Základem každé organizace jsou její zaměstnanci a je proto nezbytné jejich plné zapojení do procesů organizace. Vedoucí manažeři tak musí:

- neustále vysvětlovat důležitost veškerých činností zaměstnanců pro výsledky organizace,
- vést zaměstnance k tomu, aby odhalovali slabá místa ve své výkonnosti,
- trvale vzdělávat všechny zaměstnance,
- odměňovat úsilí zaměstnanců ke zvyšování výkonnosti,
- hodnotit naplňování osobních cílů zaměstnanců a při jejich plnění jim pomáhat.

Zřejmě nejdůležitějším principem systému managementu kvality je procesní přístup. Procesní přístup lze chápat jako uskupení činností, které mají logický výstup s užitkem pro zákazníka. Přednost se dává kvalitě procesů proto, že právě řízení činností a zdrojů jako proces dosahuje efektivnějších výsledků, než když je řízena pouze kvalita produktů (výstupů).

Procesní přístup zahrnuje 3 fáze:

1. Identifikace procesů, zmapování jejich vnitřního složení a vazeb k okolí.
2. Analýza procesů, ve které probíhá zjištění způsobu dokumentování procesu, časový průběh procesu, určení chybějících a přebytných činností v rámci procesu, rozpoznání nedostatků apod.
3. Napřímení procesů, tzn. přijetí takových opatření, které zásadně nemění podobu procesu, ale usilují o racionalitu jejich průběhu. Naproti tomu redesign procesů znamená radikální změnu, která může spočívat v novém definování procesů.

Systémový přístup k managementu znamená identifikovat jednotlivé procesy, porozumět a řídit vzájemně související procesy jako systém. Řízení těchto souvisejících procesů jako systém má totiž organizaci přinést zvýšenou efektivnost a účinnosti při dosahování cílů. Aby organizace mohla aplikovat tento přístup, musí:

- definovat strukturu procesů,
- identifikovat návaznost definovaných procesů a tuto propojenost také deklarovat,
- identifikovat nezávislost některých procesů,
- zjištěné procesy popsat tak podrobně, jak je nutné pro jejich efektivní vykonávání.

Cílem jakékoliv organizace by mělo být neustálé zlepšování celkové výkonnosti. Efektem pak je nejen zlepšení samotné výkonnosti procesů i systému managementu kvality a zvýšená schopnost pružné reakce, ale také vytvoření optimálního prostředí k proaktivnímu jednání zaměstnanců.

Princip přístupu k rozhodování zakládající se na faktech představuje činění rozhodnutí pouze na základě využití vhodně analyzovaných údajů a informací.

Vzhledem k tomu, že jsou dodavatelé a odběratelé vždy do určité míry vzájemně závislí, má opodstatnění i poslední přístup vzájemně prospěšných dodavatelských vztahů, který zvyšuje jejich schopnost vytvářet vyšší hodnotu.

Požadavky na dokumentaci

Důležitou součástí systému řízení kvality je dokumentace, která umožňuje kontrolovat soulad činností se záměry a zajišťovat konzistenci těchto činností. Kromě dokumentace je třeba vést záznamy, které poskytnou důkaz o splnění předepsaných postupů.

V systému managementu kvality se používají následující dokumenty:

- příručky kvality – dokumenty, které poskytují konzistentní informace o systému managementu kvality v organizaci,
- plány kvality – dokumenty, které popisují, jak se systém managementu kvality aplikuje na specifický produkt, projekt nebo smlouvu,
- specifikace – dokumenty, ve kterých jsou uvedeny požadavky,
- směrnice – dokumenty, ve kterých jsou uvedena doporučení nebo návrhy,
- dokumentované postupy, pracovní instrukce a výkresy – dokumenty, které poskytují informace o tom, jak provádět činnosti a procesy konzistentním způsobem,
- záznamy – dokumenty, které poskytují objektivní důkazy o provedených činnostech nebo o dosažených výsledcích.

Rozsah dokumentace se může v jednotlivých organizacích lišit a je ovlivněn především její velikostí, druhem činností, složitostí procesů v organizaci a jejich vzájemného působení a odbornou způsobilostí zaměstnanců.

Srovnání ISO 9000 a modelu EFQM

Model excellence EFQM představuje jeden z modelů systému řízení dle koncepce TQM, přičemž je považován za nejnáročnější, ale na druhé straně i nejdokonalejší metodický materiál k rozvoji systémů managementu. Model se skládá z 9 hlavních a 32 dílčích kritérií a vychází z předpokladu, že vynikajících výsledků může organizace dosáhnout pouze tehdy, jsou-li maximálně spokojeni její externí zákazníci, vlastní zaměstnanci a zároveň respektuje okolí.

Obrázek 8: Model EFQM



Zdroj: <http://www.csq.cz/cs/model-excelence-efqm/model-efqm/kriteria-modelu-excelence-efqm.html>

Jak model excelence EFQM tak ISO 9000 jsou nástroje, které pomáhají organizacím zvyšovat kvalitu nejen produktů a služeb, ale i samotné firmy. V rámci ISO 9000 je posuzována shoda s touto normou vůči procesům probíhajícím v organizaci. Na rozdíl od toho model excelence EFQM představuje jakýsi ideál (cestu) k dosažení excelence ve všech činnostech firmy, tedy i jejích produktů. Tento model představuje komplexní přístup – bere v úvahu společnost, která obklopuje organizaci, a další zainteresované strany (zákazníky, zaměstnance, partnery, dodavatel atd.). Naproti tomu ISO 9000 vyžaduje pouze spokojenost zákazníků firmy.

Základní koncepty obou modelů je možné shrnout do následující tabulky:

Tabulka 2: Srovnání konceptů modelu excelence EFQM a ISO 9000

Model excelence EFQM	ISO 9000
1. Vedení	1. Zaměření na zákazníka
2. Politika a strategie	2. Vedení a řízení lidí (vůdčí role)
3. Pracovníci	3. Zapojení zaměstnanců
4. Partnerství a zdroje	4. Procesní přístup
5. Procesy	5. Systémový přístup k řízení
6. Pracovníci – výsledky	6. Neustálé zlepšování
7. Zákazníci - výsledky	7. Přístup k rozhodování zakládající se na faktech
8. Společnost - výsledky	8. Vzájemně prospěšné dodavatelské vztahy
9. Klíčové výsledky výkonnosti	-

Zdroj: MAG Consulting s.r.o.

V základních principech, na kterých jsou oba přístupy postaveny, lze nalézt shodu, nicméně hlavní rozdíl spočívá právě ve větší komplexnosti modelu excelence EFQM. Hlavním rozdílem je orientace na výsledky u modelu excelence EFQM – organizace dosáhne přidané hodnoty pro všechny zainteresované strany a zabezpečí si tak dlouhodobý úspěch.

Další koncept, který není zahrnut v ISO normách, je sociální odpovědnost firmy – etický přístup k podnikání. Firma je vůči svým zainteresovaným stranám transparentní a zodpovědná, uvažuje o sociální odpovědnost a ekologické udržitelnosti, což přispívá k rostoucí hodnotě firemní značky, loajality zákazníků a zvýšené důvěře zainteresovaných stran.

V organizaci mohou fungovat oba přístupy společně. Obecně lze říci, že tam, kde končí norma, plynule navazuje model excelence EFQM. Norma vyžaduje popis procesů v organizaci, zatímco Model se snaží o pochopení širších souvislostí jejich fungování.

Využití obou přístupů řízení kvality pro vytvářený standard kvality služeb

Pro vytvářený standard kvality služeb má význam zahrnout zmíněné přístupy řízení kvality. Zejména oba přístupy akcentují orientaci na zákazníka, o kterého jde v první řadě. Produkt, který organizace vytváří, se přizpůsobuje jeho potřebám, a ne že se zákazník přizpůsobuje potřebám organizace. Oba přístupy vyžadují, aby organizace pravidelně sledovala spokojenost svých zákazníků.

Důležitým aspektem je procesní přístup k řízení organizace. Na základě definování vstupů jednotlivých procesů, určení, kdo procesy provádí, a zodpovědnosti za ně je vždy zajištěn stejný výstup procesu pro zákazníka, čímž se eliminuje možný výskyt chyb a je garantována určitá úroveň kvality. Takovým procesem může být např. reklamace poskytnutých služeb.

V neposlední řadě je pro organizaci přínosné vytváření související dokumentace (příručky, manuály apod.), která je aktuální, jsou s ní seznámeni všichni zaměstnanci a pomáhá při správném řízení procesů v organizaci.

3 ZÁKLADNÍ ATRIBUTY SYSTÉMU KVALITY SLUŽEB V SEKTORU PRŮVODCŮ V ČR

3.1 Způsob zapojení do systému kvality služeb

Zapojení do systému kvality služeb v sektoru průvodců může být postaveno v zásadě na dvou principech:

1. Dobrovolnosti – každý průvodce se může rozhodnout, zda certifikaci podstoupí či nikoliv.

2. Povinnosti – všichni průvodci musí podstoupit certifikaci, která by v tomto případě vyplývala ze zákona (např. by se jednalo o vázanou živnost).

Dobrovolná certifikace – výhody a nevýhody

Princip dobrovolné certifikace je běžný ve většině zemí, kde zavedli nějaký systém kvality služeb. Je založen na předpokladu, že kvalita by měla být něco exkluzivního a dostupného jen pro ty nejlepší podniky. V úvodu byla kvalita zmíněna jako konkurenční výhoda na trhu. Tento přístup k certifikaci tedy vychází ze soutěživosti podniků a jejich přesvědčení i závazku kvalitu neustále zvyšovat.

Základní nevýhodou dobrovolné certifikace je možná nízká ochota podnikatelů certifikaci podstupovat, která vyplývá zejména z jejich předsvědčení, že proces certifikace je administrativně a finančně náročný. Podnikatelé také mohou proces certifikace považovat za subjektivní, protože podle jejich názoru auditoři nehodnotí ani ne tak podle objektivních kritérií, ale spíše podle vlastního uvážení. Certifikace jim proto nemá ve výsledku nic přinést.

Tyto nevýhody lze jistě zmírnit vytvořením vhodných motivačních nástrojů pro zapojení podnikatelů do certifikace (např. databáze certifikovaných podniků), jasným definováním pravidel procesu certifikace a stanovením transparentních a veřejně přístupných kritérií, na jejichž tvorbě se budou podílet i zástupci podnikatelského sektoru.

Povinná certifikace – výhody a nevýhody

Tento způsob certifikace je obvykle zakotven v legislativě, čímž je zajištěna jeho vymahatelnost a snadná kontrola splnění požadavků. Kontrolní mechanismus by byl zřejmě v kompetencích stávajících dozorových orgánů. V celém sektoru je tak zajištěna daná úroveň kvality a zákazník by neměl narazit na vyloženě „špatné“ zařízení.

Pokud však budou všechny podniky certifikované, ztrácí certifikace význam něčeho navíc (vyhrazeného pouze pro exkluzivní poskytovatele služeb), což je více méně jejím smyslem. Závazek podniku neustále zvyšovat kvalitu svých poskytovaných služeb tak ztrácí na významu. Další nevýhodou je také zdoluhavý legislativní proces, který brání pružně reagovat na změny v požadavcích zákazníků i na změny na trhu.

3.2 Základní přínosy systému kvality služeb

Vytvoření jednotného systému kvality nejen v sektoru průvodců, ale i v ostatních sektorech cestovního ruchu přináší s sebou mnohé přínosy a výhody nejen pro samotné průvodce, kteří certifikaci podstoupí, ale i pro jejich zákazníky.

Hlavním přínosem (a rovněž i cílem celého systému kvality) je záruka kvality služeb, větší jistota pro zákazníky při výběru průvodce nebo větší účinnost podnikatelských nástrojů.

4 FUNGOVÁNÍ SYSTÉMU KVALITY SLUŽEB V SEKTORU PRŮVODCŮ V ČR

4.1 Vytvoření systému kvality služeb a jeho institucionální zabezpečení

Systém kvality služeb v sektoru průvodců v ČR bude součástí národního systému kvality služeb cestovního ruchu. Ze zahraniční zkušenosti vyplývá, že na systému kooperují různé subjekty, většinou z obou sektorů – veřejného a soukromého.

Pravidlem bývá, že ministerstvo zodpovědné za oblast cestovního ruchu funguje minimálně jako garant, případně koordinátor systému. Na systému se může účastnit personálně, případně jej i finančně podporovat. V některých zemích jsou do systému zapojeny i regionální orgány (vlády). V podmínkách České republiky to však není obvyklé. Systém může být vytvořen s celonárodní platností bez regionálních výjimek.

Za propagaci systému a související marketingové aktivity bývá zodpovědná národní organizace cestovního ruchu, která navíc podporuje certifikovaná zařízení prostřednictvím zvláštního internetového portálu či jim umožňuje prezentaci na mezinárodních výstavách a veletrzích.

Vlastní standardy, kritéria a postup certifikace jsou často výsledkem činnosti expertní platformy složené většinou ze zástupců státních orgánů, podnikatelů, profesních svazů, spotřebitelů a expertů přes kvalitu. V některých případech však byla pro tento účel vytvořena i zvláštní organizace (institut). Působí jako nezávislá a nezisková instituce, na jejíž činnost dohlíží výše uvedené zainteresované strany a jež je financována částečně ze státních prostředků, částečně z výnosů certifikace. Mezi další aktivity takové organizace pak může patřit i marketingová podpora certifikovaných subjektů.

Proces certifikace (auditu) vždy provádí nezávislý subjekt (akreditovaný certifikační orgán). V řadě případů tyto subjekty nejsou žádným způsobem vybírány a fungují na základě volné soutěže na trhu. Nicméně např. ve Španělsku je stanoven pevný počet šesti subjektů, které fungují jako certifikační orgány místního systému kvality Calidad Turistica. Výhody nebo nevýhody takového přístupu nelze jednoznačně identifikovat, stálo by však za zvážení stanovení alespoň minimálních požadavků na certifikační orgán, tj. mít akreditaci a prokázat orientaci na cestovní ruch.

V podmínkách České republiky by systém mohl být postaven na stávající institucionální struktuře a vytvořen ve spolupráci konkrétních subjektů: Ministerstva pro místní rozvoj (odbor cestovního ruchu), příspěvkové agentury CzechTourism a nově vytvořeného subjektu Institut kvality cestovního ruchu (IKCR). Institut kvality cestovního ruchu by byla odborná a nezávislá organizace, která bude koordinovat systém kvality všech sektorů cestovního ruchu, vytvářet a vydávat sektorové normy (standards kvality), provádět jejich revize a především vydávat na základě provedených auditů certifikáty. Institut by byl vlastníkem značky kvality. Institut by spadal pod Ministerstvo pro místní rozvoj, které ho založí jako obecně prospěšnou společnost a dozoruje. Institut rovněž úzce spolupracuje s agenturou CzechTourism, která je zodpovědná za propagaci a medializaci národního systému kvality služeb cestovního ruchu.

4.2 Vytvoření standardů kvality služeb

V současné době neexistuje žádný systém hodnocení kvality služeb v sektoru průvodců, proto je vhodné vytvořit komplexní systém standardů i pro tuto profesi cestovního ruchu. I když na první pohled může zapojení průvodců do systému kvality služeb vypadat přinejmenším zvláště vzhledem k tomu, že se jedná o jednotlivce a ne organizace, může se jednat o vhodnou alternativu zákonné úpravy jejich profese. Je ovšem nezbytné, aby vytvářené standardy respektovaly jejich specifičnost a potřeby.

Standard by měl v zásadě obsahovat obecnou část, která by byla společná pro všechna zařízení zahrnutá do systému kvality služeb (tj. nejen pro průvodce), a specifické požadavky pro jednotlivé sektory (pro sektor průvodců budou uvedeny dále). Obecná část by čistě upravovala systém řízení kvality v podniku s tím, že jedním z možných kritérií by bylo zavedení systému řízení kvality dle normy ISO 9001 nebo modelu EFQM. Předpokladem ale

je, že na to by dosáhly pouze ty nejlepší podniky. Je proto zapotřebí uvažovat minimálně o dvoustupňové certifikaci – pro standardní podniky a pro excelentní podniky. Standardní podniky by musely v rámci řízení kvality respektovat určité principy odvozené z norem ISO či modelu EFQM, např. co se týče požadavků na dokumentaci, vytvořené manuály činností, proces reklamace a vztah k zákazníkovi.

Je ovšem jasné, že pro sektor průvodců by tento požadavek musel být náležitě upraven. Pro jednotlivé průvodce více méně postrádá smysl nechat se certifikovat podle normy ISO 9001, je to pro ně příliš nákladná a prakticky nenávratná investice. Není však nepředstavitelné, aby průvodce nerespektoval základní principy řízení kvality podle normy ISO 9001. I průvodce může mít vytvořená jasná pravidla vztahu se zákazníkem a pro vyřizování reklamací včetně vytvoření příslušné dokumentace a naplňovat závazek zvyšování kvality prostřednictvím pravidelného doškolování. Pro průvodce by tak přicházel v úvahu certifikát standardní úrovně.

Co se týče specifických požadavků, částečně lze vycházet z jichž vytvořené vzdělávací struktury v České republice nebo z Národní soustavy kvalifikací, která stanovuje požadavky na dílčí kvalifikaci Průvodce cestovního ruchu.

4.3 Proces certifikace

Následujících 14 bodů shrnuje možný proces certifikace. Vychází ze zkušenosti jiných zemí, které již nějaký systém kvality služeb zavedly.

1. Rozhodnutí průvodce o zapojení se do systému kvality (v případě dobrovolné certifikace), např. formou vyplnění formuláře/dotazníku.
2. Průvodce obdrží příručku s požadavky a formulář k sebehodnocení.
3. Průvodce je seznámen s požadavky na certifikaci.
4. Průvodce provede sebehodnocení dle obdrženého formuláře a ten zašle odpovědné instituci (certifikačnímu orgánu).
5. Průvodce podá žádost o certifikaci, certifikační orgán vyhotoví nabídku.
6. Průvodce bude proškolen v požadavcích.
7. Vytvoření plánů – dokumentace, způsob zavádění a nástroje.
8. Předaudit.
9. Odstranění případných neshod.

10. Certifikační audit.
11. Vydání zprávy o auditu a předání jí instituci odpovědné za vydání certifikátu kvality.
12. Vydání certifikátu s platností 3 roky.
13. Dozorový audit 1x ročně.
14. Recertifikační audit každé 3 roky.

4.4 Auditování systému kvality služeb

Audit systému kvality bude provádět certifikovaný auditor, který musí být řádně vyškolen ze strany MMR ČR, případně Institutem (pokud bude zřízen) v požadavcích systému kvality. Tito auditoři rovněž musí procházet průběžným doškolováním. Auditor musí být nestranný a zcela objektivní a musí dokonale znát pravidla a postupy pro provádění auditu.

Certifikační orgán, který auditory bude zaměstnávat nebo najímat, musí získat akreditaci k certifikování národního systému kvality služeb cestovního ruchu. Podmínkou získání akreditace by měla být prokazatelná zkušenost subjektu z oblasti cestovního ruchu. Je možné také zvážit španělský model určení vybraných certifikačních společností, které jediné budou moci systém kvality certifikovat. Ve Španělsku byly vybrány na základě svých dlouholetých zkušeností, zaměření na cestovní ruch a mezinárodní působnosti.

O návrh případných změn legislativy související s kvalitou služeb

1 PŘÍPADNÁ ÚPRAVA STÁVAJÍCÍ LEGISLATIVY

V případě, že by certifikace v sektoru průvodců byla povinná, je třeba tuto povinnost začlenit do legislativy. Nejlepším způsobem by bylo upravit tuto problematiku v rámci komplexního zákona o cestovním ruchu a prováděcích vyhlášek, které by obsahovaly práva a povinnosti certifikovaných subjektů a požadovaná kritéria, která musí splnit. Jako základ zákona o cestovním ruchu lze využít stávající legislativy v podobě zákona č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu, ve znění pozdějších předpisů, který je po poslední novele velmi flexibilní pro novou úpravu.

Povinná certifikace by se jistě také dotkla zákona na ochranu spotřebitele, správního či trestního řádu, pokud by byly stanoveny sankce za nedodržení podmínek, a legislativy upravující činnost dozorových orgánů (zákon o České obchodní inspekci, apod.).

V případě certifikace založené na dobrovolnosti by bylo rovněž vhodné systém kvality určitým způsobem začlenit do zákona o cestovním ruchu, resp. zákona č. 159/1999 Sb., jednalo by se např. o upravení kvalifikace auditorů, podmínky přidělení akreditace certifikačním orgánům.

2 NOVÁ LEGISLATIVA

Nově je třeba legislativně upravit vznik a fungování Institutu kvality cestovního ruchu, pokud by byl vytvořen. Větší množství nové legislativy se dá očekávat spíše v případě povinné certifikace.

o definování hlavních cílových skupin vytvářeného systému kvality služeb

1 PRŮVODCI

Průvodci jsou aktivně zapojeny do systému kvality služeb, protože jsou objektem certifikace a sami se podílejí na tvorbě standardu. Zároveň využívají nově vzniklou značku kvality v rámci vlastních marketingových aktivit a při propagaci systému. Systém kvality služeb také (pozitivně) ovlivňuje vztahy mezi nimi a zprostředkovateli jejich služeb (např. cestovními kanceláři).

2 PROFESNÍ ASOCIACE

Profesní asociace zastupují průvodce v platformě expertů vytvářející standardy kvality služeb. Mohou působit na své členy, aby podstoupili certifikaci, poskytovat jim poradenství v této oblasti a organizovat školení.

3 SPOTŘEBITELÉ

Z nového systému kvality by rovným dílem měli profitovat jak průvodci, tak spotřebitelé. Systém kvality služeb zvýší jejich orientaci na trhu a jistotu správného výběru služby, tzn. že obdrží takovou službu v takové kvalitě, kterou očekávali. Spotřebitelé se také podílí na tvorbě standardů kvality.

O návrh institucionálního zabezpečení systému kvality služeb pro sektor průvodců

1 SUBJEKTY ZAPOJENÉ DO SYSTÉMU KVALITY

1.1 Subjekty zapojené do systému kvality:

Institucionální zabezpečení nového systému kvality služeb by mělo vycházet ze stávající struktury. Do systému kvality se proto předpokládá zapojit následující subjekty:

- MMR ČR, které by fungovalo jako garant projektu a případně by systém finančně podporovalo.
- Rada kvality ČR, kterou by bylo možné využít jako platformu pro navrhování nových standardů a jako odborný hlas.
- CzechTourism, jenž by zajišťoval marketingovou podporu systému, zejména s orientací na zahraniční trhy.
- Institut kvality cestovního ruchu (nově vytvořená instituce), jež by naplňovala úkoly uvedené dále.
- Profesní organizace, které by měly své zástupce v Institutu kvality cestovního ruchu a případně platformě navrhuující standardy. Mohou také pozitivně působit na své členy, aby podstoupili certifikaci.
- Zájmové organizace (např. spotřebitelská sdružení) se budou účastnit při tvorbě standardů.

2 VYTVOŘENÍ INSTITUTU KVALITY CESTOVNÍHO RUCHU

Hlavní institucí, která by zabezpečovala chod a fungování systému kvality služeb nejen pro sektor průvodců, ale i pro ostatní sektory cestovního ruchu, bude nově vytvořený Institut kvality cestovního ruchu, který bude zřízen Ministerstvem pro místní rozvoj jako obecně prospěšná společnost, bude nezávislou a neziskovou organizací. Činnost Institutu kvality cestovního ruchu bude pokrývat pět hlavních úkolů:

- normalizaci,
- certifikaci,
- propagaci,
- školení,
- zavádění nových standardů a aktualizaci stávajících.

Za normalizaci bude zodpovědný expertní panel složený ze zástupců zainteresovaných stran a expertů přes řízení kvality. Certifikace v tomto případě neznamená samotný proces auditování, ale stanovení podmínek certifikace a požadavků na auditory a vystavení certifikátu úspěšným podnikům. Za propagaci by byl Institut zodpovědný zejména na domácím trhu, přitom by úzce spolupracoval s CzechTourismem, který by spíše propagoval systém kvality v zahraničí. Institut by dále poskytoval školení jak pro auditory národního systému kvality služeb CR, tak pro samotné podnikatele a jejich zaměstnance, kteří chtějí systém kvality zavést nebo podstoupit recertifikaci. Činnost institutu by zřejmě pokrývala více sektorů cestovního ruchu, tudíž by vypracovával pro každý sektor nové standardy a aktualizoval stávající podle vzniklé potřeby.

O návrh způsobu financování systému kvality v sektoru průvodců – posouzení efektivity vytvářeného systému

1 FINANCOVÁNÍ POVINNÉ CERTIFIKACE

V případě, že certifikace bude povinná (tzn. daná ze zákona), bude systém kvality financován z veřejných zdrojů. V první fázi se bude jednat o zdroje z ERDF (Evropský fond regionálního rozvoje) a státního rozpočtu, poté pouze ze státního rozpočtu.

2 FINANCOVÁNÍ DOBROVOLNÉ CERTIFIKACE

V případě dobrovolné certifikace bude **zavedení** systému kvality financováno z veřejných zdrojů, stejně jakou u povinné certifikace zejména z ERDF a státního rozpočtu. Samotné fungování systému kvality bude financováno z velké části z poplatků certifikovaných organizací, případně částečně i z veřejných zdrojů (např. agentura Czech Tourism obdrží příspěvek na propagaci systému kvality služeb).

Otázkou ovšem je, jak nastavit systém poplatků za certifikaci, aby nebyl demotivující, zejména pro malé a střední podniky a jednotlivé průvodce z důvodu finanční, administrativní, personální aj. zátěže. Lze opět vycházet z příkladu jiných zemí. Poplatky mohou být odstupňovány a stanoveny např. na základě velikosti podniku (počtu zaměstnanců, ročního obrátu), počtu poskytovaných aktivit, podle stupně certifikace v případě více úrovní certifikátu.

Bylo by vhodné, i jako motivační nástroj, aby podnikatelé měli možnost žádat o finanční příspěvek alespoň na první certifikaci. Pro to by ale bylo třeba stanovit určité požadavky, např. že o dotaci mohou žádat držitelé certifikátu ISO, jedná se o významného zaměstnavatele v lokalitě, podnikatel zaměstnává znevýhodněné skupiny osob. Přesná kritéria je nutné vytvořit.

O možnosti prosazení nových pravidel do praxe – motivační nástroje

Motivačních nástrojů bude třeba zejména v první fázi zavádění systému kvality služeb, kdy bude nově vznikající systém budit určitou nedůvěru jak na straně podnikatelů, tak na straně spotřebitelů služeb. Motivační nástroje by tuto nedůvěru měly pomoci překonat.

1 MOTIVAČNÍ NÁSTROJE PŘI POVINNÉ CERTIFIKACI

V případě, že bude certifikace povinná, povinnost zapojit se do systému kvality služeb vyplývá ze zákona a tudíž není třeba motivačních nástrojů. Hlavním „motivačním“ nástrojem by v tomto případě byl systém sankcí za nedodržení zákonných podmínek.

Ale i v tomto případě by bylo vhodné uvažovat o podpoře certifikovaných zařízení, např. vytvořením specializovaného informačního systému na internetových stránkách agentury CzechTourism.

2 MOTIVAČNÍ NÁSTROJE PŘI DOBROVOLNÉ CERTIFIKACI

V případě, že bude certifikace dobrovolná, jsou hlavními motivačními nástroji pro účast v systému kvality výhody pro certifikovaná zařízení, které tento systém přináší:

- zvýhodněná cena za certifikaci a přislíbená možnost finanční podpory ze strany státu, zejména pro první fázi zavádění,
- zařazení do specializovaného informačního systému certifikovaných průvodců na internetových stránkách agentury CzechTourism nebo vlastních stránkách systému kvality,
- používání značky kvality jako nástroje propagace a prodeje (např. katalog certifikovaných průvodců),
- zvýšení účinnosti podnikatelských nástrojů,
- větší proškolení průvodce,
- větší uspokojení zákazníků – systém umožňuje lépe poznat jejich očekávání.

O návrh využití marketingových nástrojů na podporu zavedení systému

Marketingové nástroje by měly být používány po celou dobu fungování systému kvality. Jejich nasazení by mělo být intenzivnější při spuštění systému, kdy jejich úkolem je především „osvěta“ jak podnikatelů, tak spotřebitelů (českých i zahraničních), tj. seznámení obou stran se všemi aspekty systému. V následujících obdobích by měly sloužit k udržení povědomí o systému kvality a poptávky po certifikovaných zařízeních. Ovšem v případě malého zájmu o certifikaci by jejich použití mělo být opět masivnější.

1 VYUŽITÍ MARKETINGOVÝCH NÁSTROJŮ Z HLEDISKA PODNIKATELSKÝCH SUBJEKTŮ

- Pro podnikatele má zásadní význam možnost využití značky kvality při vlastních marketingových aktivitách (např. formou samolepky, na propagačních materiálech certifikovaného zařízení).
- Stát může garantovat propagaci certifikovaných průvodců, např. prostřednictvím aktivit CzechTourismu (webové stránky, veletrhy, tisk), odborného tisku a webových stránek, což by snížilo náklady certifikovaných poskytovatelů služeb na propagaci.
- Přínosem pro průvodce by také bylo jejich zařazení do specializovaného informačního systému na internetových stránkách agentury CzechTourism nebo vlastních stránkách systému kvality s možností rezervace jejich služeb.

2 VYUŽITÍ MARKETINGOVÝCH NÁSTROJŮ Z HLEDISKA PROFESNÍCH ASOCIACÍ

- Profesní asociace by měly možnost se účastnit konferencí a workshopů o systému kvality a působit na své členy, aby certifikaci přijali.
- Systém kvality může zvýšit pravděpodobnost mezinárodní spolupráce s profesními asociacemi jiných zemí, které mají vytvořeny vlastní systémy kvality.

3 VYUŽITÍ MARKETINGOVÝCH NÁSTROJŮ Z HLEDISKA SPOTŘEBITELŮ

- Pro spotřebitele (domácí, zahraniční zákazníci, ale i dodavatele a zprostředkovatele) je nutné připravit informační kampaň před spuštěním systému, jež je seznámí s výhodami a přínosy systému a spojenou značkou kvality.
- V rámci toho by byly pořádány různé workshopy, pro odbornou veřejnost konference, jež by systém kvality představily.
- Pokud bude mít systém kvality jasně definovanou značku, spotřebitel se bude snáze orientovat při nákupu služeb.
- Vytvoření speciálního informačního systému, kde by byly dostupné všechny potřebné informace pro spotřebitele o systému kvality a možnost rezervace certifikovaných služeb.

O posouzení role zákazníka jako spotřebitele služeb v novém systému kvality

1 VÝHODY SYSTÉMU KVALITY PRO ZÁKAZNÍKA/SPOTŘEBITELE

Každý poskytovatel služeb v sektoru průvodců by měl ve své nabídce vycházet z potřeb a požadavků své cílové skupiny zákazníků. Jen tak může být úspěšný a může přežít na dnešním konkurenčním trhu a v turbulentním prostředí. Z pohledu zákazníka/spotřebitele mu zaváděný systém kvality přináší mnoho výhod:

- větší transparentnost na trhu nabízených služeb,
- větší jistota při výběru zařízení (certifikát kvality zaručuje, že jsou zde dodržovány určité postupy),
- poskytnutí záruky kvality produktů a služeb,
- nabízené produkty/služby více akceptují očekávání a nároky zákazníka,
- větší účast zákazníka na zlepšování služeb prostřednictvím zpětné vazby, která by měla být základní součástí standardu kvality,
- spotřebitel bude mít své zastoupení v platformě připravující standardy kvality.

2 ZÁKAZNÍK/SPOTŘEBITEL V ROLI ZPĚTNÉ VAZBY

Ve správně řízeném systému kvality hraje zákazník/spotřebitel významnou roli ve zpětné vazbě, kterou dává podnikateli. Na tom je postavený i jeden z principů řízení kvality dle normy ISO 9001 (orientace na zákazníka). Naslouchá-li podnikatel zákazníkovi, může pak zejména:

- nastavit efektivnější způsob vyřizování reklamací (jasně stanovený postup, termíny, odpovědnost apod.),
- a do větší míry respektovat zákaznickovy potřeby (nabízí více služeb na míru apod.).

Zpětná vazba od zákazníka by tak měla být nedílnou součástí každého systému kvality, protože bez ní nelze dodržet závazek podniku neustále zvyšovat kvalitu.

O rizika spojená se zavedením nového systému kvality

Jednotlivá rizika jsou v následujícím výčtu uvedena včetně jejich pravděpodobnosti a opatření k jejich snížení (eliminaci). Pravděpodobnost výskytu daného jevu je definována v rozmezí:

- 0 % (nulová pravděpodobnost výskytu),
- 25 % (nízká pravděpodobnost výskytu),
- 50 % (střední pravděpodobnost výskytu),
- 75 % (vysoká pravděpodobnost výskytu),
- 100 % (jistota výskytu).

1 RIZIKA NA STRANĚ SPOTŘEBITELŮ/ZÁKAZNÍKŮ

1) Počáteční nedůvěra ve funkci systému

Pravděpodobnost výskytu tohoto jevu se rovná téměř jistotě, protože se jedná o zcela novou, neznámou iniciativu. Zmírnit nedůvěru spotřebitelů/zákazníků lze intenzivní informační kampaní, která vysvětlí podstatu a principy systému kvality a zejména výhody pro zákazníky.

2) Nedůvěra ke značce kvality

Pravděpodobnost výskytu tohoto jevu se rovná opět téměř jistotě z výše uvedených důvodů. Pro zákazníky by bylo přínosné vytvořit v rámci informační kampaně speciální internetové stránky, kde budou uvedeny všechny nutné informace o značce kvality. Důležité ovšem je, aby zákazníci o těchto stránkách věděli a také aby byly přístupné i zahraničním návštěvníkům České republiky. Zároveň by sama certifikovaná zařízení měla být schopná vysvětlit zákazníkům, v čem spočívá jejich výjimečnost.

3) Neefektivní marketingové aktivity

Pravděpodobnost výskytu jevu je poměrně vysoká. Systém kvality služeb se nemusí dostat do širšího povědomí spotřebitelů jak domácích, tak zahraničních. Důležité je zvolit vhodné informační kanály pro každou cílovou skupinu systému (např. TV spoty, sociální sítě, pro odborníky odborný tisk a workshopy). Systém kvality by měl mít vlastní informační

systém včetně rezervačního systému pro jednotlivá certifikovaná zařízení. Přínosné by byly různé jazykové mutace.

2 RIZIKA NA STRANĚ PODNIKATELŮ

1) Počáteční nedůvěra ve funkci systému

Existuje vysoká pravděpodobnost výskytu tohoto jevu. Ačkoliv by hlavní iniciativa k zavádění systému kvality služeb měla vycházet z řad soukromého sektoru, podnikatelé nemají jistotu, že systém bude fungovat, jak si představovali nebo budou mít obavy z různých překážek zapojení (administrativa, finanční náročnost apod.). Systému se proto raději účastnit nebudou. Zmírnit jejich obavy a nedůvěru lze jejich přímým podílem na vytváření pravidel a fungování celého systému. Zároveň je nutné vytvořit účinné motivační nástroje pro zapojení se do systému.

2) Podnikatelé nebudou dostatečně motivováni se do systému zapojit

Existuje vysoká pravděpodobnost výskytu tohoto jevu. Zejména malé a střední podniky (které ovšem v oblasti cestovního ruchu početně dominují) budou mít obavy z celkové náročnosti zapojení do systému. Vhodným motivačním nástrojem jsou např. finanční pobídky pro první certifikaci, poskytování poradenství (nejen na počátku, ale v průběhu celého certifikačního období) a školení podnikatelů a zaměstnanců.

3) Nedostatečná koordinace zainteresovaných subjektů

Výskyt tohoto jevu má střední pravděpodobnost. Je zřejmé, že bude trvat určitou dobu, než se naleznou vhodné komunikační kanály mezi zainteresovanými subjekty. Je proto nutné vymezit jasné kompetence, stanovit pravidla pro komunikaci, pořádat pravidelné poradní schůzky.

4) Neefektivní marketingové aktivity

Existuje střední pravděpodobnost výskytu jevu. Z pohledu podnikatelů marketingové aktivity nepřináší takové užitky, které očekávali (např. zvýšený zájem o jejich zařízení ze strany spotřebitelů). Pravděpodobnost zmírnit tento jev je zapojení podnikatelů do tvorby marketingových aktivit. Ostatně se budou na systému kvality z velké části finančně podílet.

3 RIZIKA NA STRANĚ VEŘEJNÉHO SEKTORU

1) Problémy s financováním

Pravděpodobnost výskytu tohoto jevu je střední. Systém bude ze začátku financován z fondů EU, v dalším průběhu se větší část břemene přenesne na podnikatele, kteří za certifikaci budou platit. Dále je možné určit pevný podíl ze státního rozpočtu (což by mohlo být zakotveno v zákoně o cestovním ruchu) financující vybrané aktivity spojené se systémem kvality (např. marketing).

2) Nedostatečná koordinace zainteresovaných subjektů

Výskyt tohoto jevu má střední pravděpodobnost. Je zřejmé, že bude trvat určitou dobu, než se naleznou vhodné komunikační kanály mezi zainteresovanými subjekty. Je proto nutné vymezit jasně kompetence, stanovit pravidla pro komunikaci, pořádat pravidelné poradní schůzky všech zainteresovaných subjektů.

3) Neefektivní marketingové aktivity

Pravděpodobnost výskytu tohoto jevu je vysoká. Ke zmenšení této pravděpodobnosti je nutná spolupráce se soukromým sektorem, při plánování aktivit, a to s ohledem na potřeby podnikatelů. Je vhodné vytvořit mechanismus sledování efektivnosti systému kvality služeb mezi cílovými segmenty (tj. sledování počtu zapojených subjektů, spokojenosti zákazníků atd.).

4) Příliš dlouhá implementace systému

Pravděpodobnost výskytu tohoto jevu je vysoká, zejména vzhledem k legislativním průtahům, změně personálního obsazení na kompetentních místech, změně vládních priorit, nemožnosti dohodnout se se soukromým sektorem či problémy s financováním. Zabránit těmto jevům lze stanovením závazného harmonogramu aktivit a personální zodpovědnosti.

5) Nedostatek kvalifikovaných auditorů (certifikátorů)

Pravděpodobnost tohoto jevu je nízká vzhledem k počtu subjektů na trhu. Zvýšit počet kvalifikovaných auditorů lze pořádáním speciálních školení.

f) RÁMCOVÝ NÁVRH STANDARDU KVALITY SLUŽEB PRO SEKTOR PRŮVODCŮ

V současné době neexistuje žádný systém hodnocení kvality služeb v sektoru průvodců, proto je nutné vytvořit komplexní systém standardů.

Částečně lze vycházet z Národní soustavy kvalifikací, která určuje požadavky dílčí kvalifikace Průvodce v cestovním ruchu (kód 65-021-N), který spadá do skupiny oborů Gastronomie, hotelnictví a turismus.

Dalším důležitým faktorem je fakt, že se jedná o fyzické osoby jako takové (na rozdíl např. od ubytovacích zařízení), tudíž je nutné posuzovat průvodce jako samostatnou osobu.

o návrh základních součástí a atributů nového standardu kvality služeb

1 ZÁKLADNÍ SOUČÁSTI NOVÉHO STANDARDU KVALITY SLUŽEB V SEKTORU PRŮVODCŮ

Součástí standardu by měly být obecné požadavky na řízení kvality v podniku (u průvodce), prakticky shodné pro všechny sektory zahrnuté v systému kvality služeb, tak specifické nároky na jednotlivé sektory.

Jak již bylo zmíněno, sektor průvodců má svá specifika, která se v standardu objeví. Obecné požadavky na systém řízení kvality se asi omezí pouze na některé jeho principy (zejména co se týče reklamace a vztahu k zákazníkovi). V rámci specifických nároků jsou v sektoru průvodců posuzovány pouze nehmotné faktory (na rozdíl od ostatních sektorů cestovního ruchu).

Z pohledu jiných zemí, kde je profese průvodce nějakým způsobem upravena, se především klade důraz na jeho znalosti (z geografie, historie, životního prostředí) a dovednosti (komunikativnost, empatie, řešení konfliktů, poskytnutí první pomoci). Uvažovaný standard by proto mohl obsahovat následující specifické požadavky na průvodce cestovního ruchu:

- znalost historie a dějin kultury v České republice ve vztahu k cestovnímu ruchu (např. politické, sociální a ekonomické souvislosti dějin),
- znalost světových dějin a dějin kultury ve vztahu k cestovnímu ruchu (např. vztah historie ve vztahu k cestovnímu ruchu ve významných světových destinacích),
- využití znalostí zeměpisu cestovního ruchu ČR,
- využití znalostí zeměpisu Evropy a ostatních světadílů ve vztahu k cestovnímu ruchu,
- prokázání znalostí o životním prostředí (např. udržitelný cestovní ruch),
- orientace v současném právním a politickém systému v ČR,
- orientace v současném právním a politickém systému EU,
- prokázání podrobných tematických znalostí reálií a specifíků v cestovním ruchu (např. památky UNESCO v ČR),
- příprava výkladu průvodce a nabídky průvodcovských služeb (např. získávat, třídit a využívat informace pro přípravu výkladu),
- vedení skupiny (např. znalost BOZP, bezpečnost klientů),
- provádění výkladu (např. základy rétoriky, provádění skupiny),
- zohlednění osob se speciálními potřebami v práci průvodce (např. identifikace zvláštních potřeb klientů, přizpůsobení trasy),
- uplatnění právních a ekonomických aspektů při výkonu práce průvodce (např. právní podmínky živnostenského podnikání),
- prokázání znalostí techniky služeb cestovního ruchu (např. asistenční, stravovací a ubytovací služby),
- uplatnění profesního jednání a komunikace (např. charakteristika profese průvodce, kultivovaný hlasový projev),
- ústní a písemná komunikace v cizím jazyce,
- informovanost o reáliích dané jazykové oblasti

V obecné části standardu zohledňující systém řízení kvality by se v případě průvodců mohly stanovit požadavky na:

- vedení (např. cíle, obchodní strategie, dokumentace, řízení lidských zdrojů – především vzdělávání),
- kontakt s partnery (v tomto případě asi nejčastěji s cestovními kancelářemi),
- proces reklamací,

- sebehodnocení, kontrolní listy.

Průvodce by mohl prokázat splnění těchto požadavků absolvováním akreditovaných vzdělávacích programů. Systém by vycházel ze současné nabídky středoškolských a vysokoškolských zařízení, která pořádají kurzy pro průvodce, nebo ze stávající dílčí kvalifikace Průvodce cestovního ruchu v rámci Národní kvalifikační soustavy.

2 ZÁKLADNÍ ATRIBUTY NOVÉHO STANDARDU KVALITY SLUŽEB V SEKTORU PRŮVODCŮ

Mezi základní atributy nového standardu patří:

- **Definovaná kritéria**

Kritéria se týkají jak obecného závazku řízení kvality průvodce, tak reflektují specifické požadavky na průvodcovské služby zaměřené na nehmotné faktory poskytovaných služeb.

- **Povinná a dobrovolná kritéria**

Existují kritéria povinná a dobrovolná, každému kritériu odpovídá určitý počet bodů.

- **Stanovená bodová hranice**

Průvodce musí být ohodnocen stanoveným počtem bodů, aby získal certifikát kvality.

- **Existuje více stupňů certifikátu**

Aby certifikace byla umožněna širokému počtu zájemců, lze udělovat několik typů certifikátu, např. standardní a excelentní, pro jejichž získání je potřeba splňovat jiný počet kritérií (dosáhnout jiného počtu bodů).

- **Pravidelná aktualizace (revize) kritérií**

Požadavky na průvodce jsou pravidelně revidovány s ohledem na jejich efektivnost (splnitelnost) a změny na trhu a v potřebách zákazníků.

- **Značka kvality**

Značka kvality sděluje zákazníkovi, že průvodce splňuje stanovená kritéria. Může mít několik verzí podle úrovně splnění kritérií, u průvodců lze uvažovat nad Q pro standardní poskytovatele služeb. Uděluje se na tři roky.

- **Zapojení vzdělávací a kvalifikační struktury do systému kvality.**

Potřebám systému kvality služeb u sektoru průvodců by měla být přizpůsobena vzdělávací struktura v České republice. Uvažovaný Institut kvality cestovního ruchu by

akreditoval vzdělávací programy pro průvodce poskytované k tomu příslušnými institucemi, nejlépe podle normy ČSN EN 15565. To by navíc zpřehlednilo, zprůhlednilo a sjednotilo nabídku stávajících vzdělávacích programů pro průvodce.

ZÁVĚR

Vysoké konkurenční tlaky, informovaní zákazníci, odpovědnější postoj ke spotřebě, to byly identifikovány jako hlavní důvody pro zavedení systému kvality služeb cestovního ruchu. V případě průvodců byla navíc zmíněna jejich zásadní role při celkového dojmu ze zájezdu či jiného produktu cestovního ruchu, na kterém se podílí. Byl zmíněn klasický příklad, kdy kvalitní průvodce dokáže povznést i průměrný zájezd, zatímco špatný a nekvalifikovaný průvodce je schopný zkazít dojem z jinak kvalitně sestaveného zájezdu.

Je tudíž zřejmé, že sektor průvodců, i když to může působit na první pohled diskutabilně, protože se jedná o jednotlivce, a ne o organizace jako v jiných sektorech cestovního ruchu, by neměl být vynechán z příprav zavádění systému kvality služeb cestovního ruchu v České republice. Průvodcování je sice považováno za doplňkovou službu cestovního ruchu, i z výše uvedeného příkladu však vyplývá, že má značný vliv na vnímání celého turistického produktu včetně destinace, s jejíž kulturou a historií seznamuje její návštěvníky.

Řešitelský tým analyzoval stávající situaci v otázce kvality v sektoru průvodců v České republice a v zahraničí. V České republice činnost průvodce není nijak upravena – legislativním ani jiným předpisem - a může ji provozovat prakticky kdokoli bez odborných či jiných znalostí. Byly vytvořeny určité standardy (dílčí kvalifikace Průvodce cestovního ruchu), ale ty jsou dobrovolné a v realitě málo zavedené. Kvalita průvodcovských služeb zde proto není příliš vysoká a záleží více méně na jednotlivých průvodcích, jak se k ní postaví.

Řešitelský tým se pro srovnání snažil analyzovat problematiku průvodců také v deseti zemích Evropské unie a dvou zemích mimo unii. V každé zemi bylo nutné zjistit základní atributy a fungování systému kvality služeb průvodců, související platnou legislativu a relevantní normy a standardy. Zkoumány rovněž byly hlavní cílové skupiny zapojené do systému kvality, institucionální zabezpečení systému kvality služeb průvodců a způsoby financování tohoto systému. Jako poslední byly analyzovány marketingové a motivační nástroje systému kvality služeb v jednotlivých zemích. Je však nutné poznamenat, že ne vždy se mu podařilo získat relevantní a úplné informace.

Z výstupů této analýzy lze shrnout těchto několik poznatků pro sektor průvodců:

- 1) Většina zkoumaných zemí činnost průvodců reguluje zákonem nebo jiným legislativním předpisem a stanovuje, že na vymezených místech (což jsou vždy hlavní pamětihodnosti země), mohou provádět pouze akreditovaní průvodci.
- 2) V zemích, kde činnost průvodců regulována není, mají průvodci možnost získat certifikát osvědčující absolvování speciálního vzdělávacího programu. Mnohde mají právo užívat i zvláštní logo (de facto značku kvality), které potvrzuje jejich kvalifikaci.
- 3) Žádná ze zemí nevytváří pro průvodce speciální systém kvality služeb a ani je nezahrnuje do systému kvality služeb cestovního ruchu, pokud jej má vytvořený (např. Německo).
- 4) Kvalifikační standardy pro průvodce v regulované i neregulované profesi kladou důraz na jeho odborné vědomosti, jazykové znalosti a speciální dovednosti (komunikační techniky, techniky vedení, znalost první pomoci atd.).

Řešitelský tým se ve své analýze zaměřil na způsob zajištění kvality ve průvodců sektoru v Dánsku, Francii, Irsku, Itálii, na Kypru, v Lotyšsku, Německu, Rakousku, Řecku, Velké Británii, Chorvatsku a v Turecku.

Profese průvodce je regulována v těchto zemích:

- Francie, Itálie, Kypr, Lotyšsko, Rakousko, Řecko, Chorvatsko a Turecko;

Vzdělávací programy pro průvodce v zemích, kde tato činnost není regulována, byly identifikovány následující:

- Dánsko (roční vzdělávací program na univerzitě v Roskilde); Irsko (školicí programy v rámci Národního kvalifikačního rámce), Německo (certifikovaný vzdělávací program profesní asociace BVGD), Velká Británie (standardy a tří úrovně kvalifikace pro průvodce – nejvyšší úroveň tzv. Blue Badge).

Při podobných závěrech je ovšem nutné si uvědomit zásadní skutečnost. Zákony a předpisy, které upravují požadavky na průvodce se neustále mění nejen v České republice, ale i v jiných zemích, takže v analýze deklarovaný stav nelze brát jako abolutní a definitivní, ale spíše jako orientační. Podobně jako v České republice, kde profese průvodců prodělala určitý vývoj, během kterého se měnil názor, zda tuto činnost regulovat či ne, tak tomu může být i ve výše zkoumaných státech.

Při zvažování možnosti zavedení systému kvality v sektoru průvodců řešitelský tým vycházel ze stávajících možností v České republice a ze zkušeností zjištěných v ostatních

zemích. Není asi účelné, ani efektivní, aby byl vytvářen zcela nový model fungování systému kvality služeb, ale měl by vycházet ze současných možností a využít „nejlepší praxe“.

Základními atributy systému kvality by podle názoru řešitelského týmu měly být: soulad se systémy řízení kvality podle norem ISO 9000 a modelu EFQM, protože se jedná o osvědčené a na světě asi nejúspěšnější modely v této oblasti; dobrovolnost jako záruka neustálého zvyšování kvality; institucionální zabezpečení by mělo využít stávající struktury, standard kvality služeb a unifikovaný proces certifikace a auditování certifikovaných subjektů.

U průvodců vyvstává otázka, kdo je vlastně průvodce a koho do systému zahrnout? Norma ČSN EN 13809 identifikuje celkem deset kategorií průvodcovských činností. Na počátku vytváření standardů pro průvodce by se asi měla vyjasnit otázka, pro koho je standard určen, lze přitom uvažovat o spojení některých v normě uvedených činností dohromady. Standard by ovšem měl být tak flexibilní, aby pojal i tyto zvláštnosti.

Řešitelský tým navrhuje takový standard, aby byla umožněna minimálně dvoustupňová certifikace – základní a pro excelentní podniky. Standard by měl obecnou část společnou pro všechny sektory zahrnuté do systému kvality a specifickou část pro jednotlivé sektory. To umožňuje vysokou flexibilitu systému v zapojení nových sektorů cestovního ruchu.

Obecný standard by se týkal řízení kvality v podniku a vycházel by z principů obsažených v normách ISO řady 9000 či modelu EFQM. Cílem stupně pro excelentní podniky by bylo plné zavedení těchto modelů řízení kvality v organizaci. Je však zřejmé, že pro sektor průvodců by se tyto požadavky přizpůsobily. Průvodci by dosahovali téměř ve všech případech pouze základního stupně, protože pro většinu z nich není efektivní ani smysluplné, aby zaváděli plné ISO.

Specifický standard by stanovoval kritéria na jednotlivé sektory cestovního ruchu, v tomto případě na sektor průvodců. Při navrhování standardu je možné vycházet z toho, co již bylo vytvořeno (viz dílčí kvalifikace Průvodce cestovního ruchu), a mělo by se zároveň zamyslet nad zapojením stávající nabídky vzdělávacích institucí, jejichž kurzy pro průvodce by mohly být akreditovány pro nový systém kvality služeb.

Jako nový příspěvek navrhované systému kvality služeb je i vytvoření zvláštní instituce, která by měla tento systém na starosti, Institutu kvality cestovního ruchu. Jednalo

by se o nezávislou a nevýdělečnou organizaci, založenou zřejmě jako obecně prospěšná společnost Ministerstvem pro místní rozvoj ČR. Institut by byl zodpovědný za tvorbu standardů a aktualizaci těch stávajících, propagaci systému (spíše na domácím trhu), poskytování školení a přípravu certifikovaných subjektů, akreditaci vzdělávacích programů pro průvodce a akreditaci certifikačních orgánů, které by prováděly audity certifikovaných subjektů.

ZDROJE

Monografie

- 1) NENADÁL, J. a kol.: *Moderní systémy řízení jakosti*. ISBN 80-7261-071-6. Praha: Management Press, 2002
- 2) ORIEŠKA, J.: *Metodika činnosti průvodce cestovního ruchu*. ISBN 80-85970-30-9. Praha: Idea Servis, konsorcium, 1999
- 3) PALATKOVÁ, M.: *Marketingová strategie destinace cestovního ruchu: Jak získat více příjmů z cestovního ruchu*. ISBN 80-247-1014-5. Praha: Grada Publishing, a.s. 2006,
- 4) PAYNE, A.: *Marketing služeb*. Praha: Grada Publishing, 1996
- 5) RYŠAVÁ, J., VOLEMAN, S.: *Pravidla pro volný pohyb průvodcovských a doprovodných služeb v oblasti cestovního ruchu*. Asociace průvodců České republiky: Praha, 2009
- 6) SEATON, A. V. – BENNETT M. M.: *The Marketing of Tourism Products: Concepts, Issue and Cases*. London: International Thomson Business Press, 1996

Dokumenty

- 1) Koncepce státní politiky cestovního ruchu v ČR na období 2007-2013
- 2) Strategie národní politiky kvality 2008-2013

Jiné zdroje

- 1) INCOMA GfK: *Závěrečná souhrnná zpráva: Průzkum potřeb zákazníků pro sektor průvodců*. INCOMA GfK, duben 2010

Zákony a předpisy

- 1) Zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů
- 2) Zákon č. 222/2009 Sb., o volném pohybu služeb, ve znění pozdějších předpisů
- 3) Nařízení vlády č. 278/2008 Sb., o obsahových náplních jednotlivých živností
- 4) Zákon č. 455/1991 Sb., o živnostenském podnikání (živnostenský zákon), ve znění pozdějších předpisů
- 5) Zákon č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, ve znění pozdějších předpisů

- 6) Zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů

Normy

- 1) Norma ČSN EN 15565 Služby cestovního ruchu – Požadavky na zajištění školení a kvalifikační programy pro profesionální průvodce cestovního ruchu:
- 2) Norma ČSN EN 13809 Služby cestovního ruchu – Cestovní agentury a cestovní kanceláře (touroperátoři) – Terminologie:

Internetové zdroje

Česká republika

http://portal.gov.cz/wps/portal/_s.155/6966/place

www.npj.cz

www.mmr.cz

<http://www.asociacepruvodcu.cz/>

<http://www.konecceskychpruvodcuvcz.cz/sdruzeni-pruvodcu>

Dánsko

<http://www.guides.dk/1-58-startside.html>

Francie

http://www.fngi.fr/_en/

<http://www.minefe.gouv.fr/>

Irsko

<http://www.tourguides.ie/>

<http://www.failteireland.ie/>

<http://www.fetac.ie/fetac/>

Itálie

<http://www.angtitalia.com/>

http://www.governo.it/Presidenza/DSCT/professionisti_turistiche_regolamento.html

Kypr

<http://www.cytouristguides.com/>

Lotyšsko

<http://www.arhivi.lv/index.php?&376>

www.likumi.lv

www.lpgatravel.lv

Německo

<http://www.bvgd.org/>

<http://www.berlin-guide.org/Beruf.html>

Rakousko

<http://www.austriaguides.at/>

http://portal.wko.at/wk/startseite_dst.wk?AngID=1&DstID=1270

Řecko

<http://www.touristguides.gr/>

Velká Británie

<http://www.blue-badge-guides.com/>

Chorvatsko

<http://www.vodici-dubrovnik.hr/eng/index.php>

Turecko

<http://www.tureb.net/>

<http://www.kultur.gov.tr/TR/Genel/BelgeGoster.aspx?F6E10F8892433CFF4AAB18C753222CC51BA06BE51D2D4883>

<http://www.kultur.gov.tr/teftis/Genel/Default.aspx?F6E10F8892433CFF670AAAC19264C5A83279AE04412C3F4F>

SEZNAMY

Seznam tabulek

<i>Tabulka 1: Poplatky za služby průvodců cestovního ruchu (Tourist Guides' Fees),</i>	97
<i>Tabulka 2: Srovnání konceptů modelu excellence EFQM a ISO 9000</i>	160

Seznam obrázků

<i>Obrázek 1: Emblém autorizovaných průvodců v Dánsku</i>	62
<i>Obrázek 2: Označení akreditovaných průvodců v Irsku</i>	78
<i>Obrázek 3: Průkaz licencovaného průvodce regionu Benátsko</i>	88
<i>Obrázek 4: Logo absolventa certifikovaného vzdělávacího programu BVGD</i>	109
<i>Obrázek 5: Označení Blue Badge pro Londýn</i>	132
<i>Obrázek 6: Jmenovka registrovaného průvodce po Skotsku</i>	132
<i>Obrázek 7: Průkaz průvodce cestovního ruchu v Chorvatsku</i>	145
<i>Obrázek 8: Model EFQM</i>	159

PŘÍLOHY

- 1) Národní systém kvality služeb cestovního ruchu ve Španělsku Calidad Turistica
- 2) Standardy pro průvodce v rámci Calidad Turistica (ostrov Tenerife) – ve španělštině

1) NÁRODNÍ SYSTÉM KVALITY SLUŽEB CESTOVNÍHO RUCHU VE ŠPANĚLSKU CALIDAD TURÍSTICA



Calidad Turística Española je španělský systém kvality služeb cestovního ruchu. Cílem systému Calidad Turística je zlepšovat kvalitu služeb, zvyšovat spokojenost zákazníka, podporovat podnikatele a jejich snahu zavádět systémy řízení kvality, předcházet rizikům, snižovat náklady a propagovat certifikovaná zařízení. Tento systém je otevřený a dobrovolný, kompatibilní s ISO 9000, ISO 14000 a EFQM.

Tento systém spravuje španělský Institut pro kvalitu v cestovním ruchu (Instituto para la Calidad Turística Española, ICTE), což je nezávislá, soukromá organizace založená roku 2000 s cílem podpořit kvalitu služeb podniků cestovního ruchu. Mezi její činnosti patří standardizace (tvorba, udržování, revize standardů kvality cestovního ruchu), certifikace (uznání snahy podniků cestovního ruchu o realizaci systémů řízení kvality prostřednictvím značky kvality „Q“), propagace španělského systému Calidad Turística a značky Q a vzdělávání (auditorů, profesionálů a odborníků v cestovním ruchu).

Certifikace zařízení je prováděna třetí stranou, tzn. prostřednictvím nezávislých auditorských společností. Oficiálně tuto certifikace může provádět 6 společností: TÜV Rheinland, SGS, Lloyd's, Bureau Veritas, YAC a AENOR. Kritérii pro volbu těchto společností byl jejich podíl na španělském trhu, akreditace španělského úřadu ENAC, jejich mezinárodní zaměření a specializace na cestovní ruch. Auditoři těchto společností jsou náležitě vyškolení organizací ICTE.

Jedním z 20 sektorů cestovního ruchu, pro které je možné získat značku Q, je průvodcovství. Pro každý sektor jsou definována určitá kritéria, která musí žadatel splňovat. Pro činnosti průvodce cestovního ruchu jsou tato kritéria nicméně definována v rámci jednotlivých regionů, protože na ně přešla působnost v cestovním ruchu včetně profesí cestovního ruchu. Následující výčet kritérií je aplikován pro průvodce z ostrova Lanzarote. Je zde definováno několik okruhů kritérií a stanoveny jednotlivé body, které má průvodce naplňovat.

Řízení lidských zdrojů

V rámci okruhu řízení lidských zdrojů musejí být průvodci v souladu s následujícími požadavky systému kvality: základní požadavky (funkce a odpovědnosti, pracovní profil, způsob odměňování zaměstnanců, opatření v případě nehody), školení (úvodní školení, školení o službách, bezpečnosti, předmětu zájmu, plán školení), empatie (vzhled a oblékání, zdvořilostní fráze, identifikace, jazyky, řešení stížností a reklamací), řízení (personální seznam).

Řízení materiálních a vnějších zdrojů

Okruh řízení materiálních a vnějších zdrojů sleduje dokumentaci v sektoru průvodců ošetřuje dokumentaci cen služeb, výběr dodavatelů a informace o nich, stanovení odpovědného pracovníka. Dále upravuje postupy neplnění závazků dodavatelů, jejich hodnocení.

Organizace a uspořádání

V rámci okruhu organizace a uspořádání je nutné vymezit klíčové procesy, zastoupení v řídicím procesu, schůze, časovou organizaci personálu, sezónnost. Součástí tohoto bodu je také stanovení postupů při nehodě. Další body organizace jsou vytvořit cestovní plán a seznámit zákazníka s tímto plánem, stanovení času prohlídky, stanovení alternativ, znalost klientů, velikosti skupiny a poskytnutí základních informací. Důležité je klienty seznámit s případnými změnami a kontakty na průvodce.

Informace a marketing

Okruh informace a marketing klade důraz na poskytování pravdivých informací poskytovaných v marketingu i přímém styku se zákazníkem.

Spokojenost zákazníků

Okruh spokojenosti zákazníků řeší sběr stížností a připomínek, průzkumů a rozhovorů a využití těchto zdrojů pro zlepšení kvality poskytovaných služeb.

Péče o životní prostředí

Okruh péče o životní prostředí stanovuje povinnost dodat zákazníkovi dokument s prohlášením o životním prostředí a povinnost definovat kritéria nebo instrukce šetrného zacházení se životním prostředím.

Zjemce o značku kvality vyplní formulář obsahující tato kritéria a projde auditem, jako každá jiná společnost. Následuje úplný výčet požadavků na průvodce na ostrově Lanzarote.

2) STANDARDY PRO PRŮVODCE V RÁMCI CALIDAD TURÍSTICA (OSTROV LANZAROTE)

GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS

Código	Parámetro	Estándar	Crítico		Recomendado	
			SI	NO	SI	NO
	Formación					
GRH-F7	- <i>Habilitación administrativa</i>	El guía puede demostrar su habilitación administrativa.				
GRH-F8	- <i>Formación específica</i>	El guía dispone de formación en gestión, asesoramiento y asistencia a grupos turísticos.				
	Empatía					
GRH-E6	- <i>Idioma extra</i>	Además de los idiomas requeridos en los estándares intersectoriales, el guía debe poder atender a los clientes con un segundo idioma extranjero.				

ORGANIZACIÓN Y COORDINACIÓN

Código	Parámetro	Estándar	Crítico		Recomendado	
			SI	NO	SI	NO
	Procesos/Gestión					
OC-PG6	- <i>Ruta</i>	El guía planifica y establece la visita guiada, con sus paradas explicativas o descansos.				
OC-PG7	- <i>Tiempo de la visita</i>	Se tiene establecido el tiempo estimado de cada visita en función de las características del grupo (edad, tamaño,...).				
OC-PG8	- <i>Alternativas</i>	Se han establecido alternativas a visitas en función de posibles retrasos del grupo, o imprevistos.				

OC-PG10	-Conocimiento de los clientes	Previo al inicio del recorrido el guía hablará con el responsable del grupo para conocer posibles características de los clientes que pudiera afectar a la correcta realización de la visita.				
OC-PG11	-Información inicial	Antes de iniciar la ruta el guía explicará el contenido de la ruta, especificando: recorrido, lugares que se van a visitar, tiempo aproximado en cada lugar y lugar donde finaliza el recorrido.				
OC-PG12	-Comunicación de cambios	En el momento de conocer posibles cambios en las características de la visita prevista deben ser comunicadas a los clientes.				
OC-PG13	-Teléfono móvil	Se dispone de un teléfono móvil.				
	Seguridad		SI	NO	SI	NO
OC-S4	- Tamaño del grupo	Se tiene identificado el tamaño máximo de los grupos para cada recorrido.				
Código	Parámetro	Estándar	Crítico		Recomendado	
	Seguridad		SI	NO	SI	NO
OC-S5	- Teléfonos de seguridad y emergencia	El guía tiene en su poder los principales teléfonos de seguridad y emergencia (policía, ambulancia, servicios de emergencia,...)				

INFORMACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN

Código	Parámetro	Estándar	Crítico		Recomendado	
	Requisitos Generales		SI	NO	SI	NO

IC-RG10	- <i>Información de la visita</i>	El guía entrega a su cliente información con el programa detallado de la visita, el idioma en el que se desarrollará, el tiempo y su precio (en el caso que el cliente sea un intermediario también debe comunicarse la forma de pago).			
---------	-----------------------------------	---	--	--	--

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Código	Parámetro	Estándar	Crítico		Recomendado	
	Requisitos Generales		SI	NO	SI	NO
SC-RG6	- <i>Gestión de la información</i>	El guía debe recoger las posibles diferencias entre lo que el visitante a contratado al intermediario y lo que el intermediario a contratado al guía.				
SC-RG7	- <i>Gestión de las expectativas</i>	Se comunicará por escrito posibles diferencias entre las expectativas de los visitantes y la realidad del recorrido a los intermediarios.				

GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL

Código	Parámetro	Estándar	Crítico		Recomendado	
	Requisitos Generales		SI	NO	SI	NO
GM-RG5	- <i>Comportamiento medioambiental</i>	Al iniciar la visita se comunica a los visitantes las normas medioambientales que deberán considerar a lo largo del recorrido.				

GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS

Código	Parámetro	Estándar	Crítico		Recomendado	
			SI	NO	SI	NO
	Requisitos Generales					
GRH-RG1	– <i>Funciones y responsabilidades</i>	Están definidas las funciones y responsabilidades para los distintos puestos de trabajo				
GRH-RG2	– <i>Perfil profesional</i>	Están definidos los requisitos (perfil profesional) de los distintos puestos de trabajo.				
GRH-RG3	– <i>Relación con el Ente Gestor</i>	Está definida la persona encargada de las relaciones de la entidad o empresa con el Ente Gestor que gestiona la calidad de servicio en el destino.				
GRH-RG4	– <i>Reuniones</i>	La Dirección / Propiedad se reúne periódicamente con el personal para el tratamiento y estudio de problemas.				
GRH-RG5	– <i>Valoración de los empleados</i>	Existe una pauta preestablecida para la valoración de los empleados de la entidad.				
GRH-RG6	– <i>Actuación en caso de accidente</i>	Se tiene establecido el modo de actuar en caso de accidente laboral.				

Código	Parámetro	Estándar	Crítico		Recomendado	
	Formación					
GRH-F1	– <i>Formación Introdutoria</i>	Está definida la formación introductoria de cualquier empleado a la empresa o entidad, esta incluye como mínimo formación en técnicas de venta, atención al cliente o calidad.				
GRH-F2	– <i>Formación sobre productos / servicios</i>	El personal ha recibido formación sobre los productos / servicios de la entidad.				
GRH-F3	– <i>Formación en Seguridad</i>	El personal tiene formación en seguridad y primeros auxilios				
GRH-F4	– <i>Formación sobre lugares de interés</i>	El personal tiene conocimientos sobre los lugares de interés y recursos de la zona.				
GRH-F6	– <i>Plan de Formación</i>	Existe un plan de formación para el personal				

Código	Parámetro	Estándar	Crítico		Recomendado	
	3 EMPATÍA					
GRH-E1	– ASPECTO Y VESTUARIO	Existen unos criterios sobre el aspecto y el vestuario del personal en contacto con los clientes				
GRH-E2	– Fórmulas de cortesía	Existen unas fórmulas de cortesía y trato con el cliente.				
GRH-E3	– Identificación	El personal en contacto con el cliente tiene algún distintivo de identificación				
GRH-E4	– Idiomas	Se puede atender a los clientes en los idiomas oficiales de la CCAA y un idioma extranjero.				
GRH-E5	– Tratamiento de quejas y reclamaciones	Existe un procedimiento documentado para el tratamiento de las quejas y reclamaciones de los clientes.				
	4 GESTIÓN					
GRH-G1	– PLANTILLA DE PERSONAL	Esta establecida la dotación de personal necesaria para poder dar un buen servicio, se tienen en cuenta las temporadas, las épocas del año o los momentos puntuales en la fijación de la plantilla de personal.				

GESTIÓN DE LOS RECURSOS MATERIALES Y EXTERNOS

Código	Parámetro	Estándar	Crítico		Recomendado	
	Recursos Materiales		SI	NO	SI	NO
GRME-M1	– Inventarios	Se realiza un inventario periódico de los elementos utilizados para la realización de las tareas propias de la actividad.				
GRME-M2	– Stocks mínimos	Están definidos los stocks mínimos de elementos necesarios para el funcionamiento continuo de la actividad.				
GRME-M3	– Responsable de inventario	Existe un responsable de supervisar la realización del inventario				
GRME-M4	– Precios	Los precios de los artículos / servicios, están disponibles o en lugar visible				
GRME-M5	– Formalización de las compras	Los pedidos se realizan a los proveedores autorizados y en base a una lista de compras o en documentos formalizados.				
GRME-M6	– Recepción de Pedidos	Se realiza un control en la recepción de pedidos, según el siguiente criterio: pedido=albarán=producto				
GRME-M7	– Incidencias en la recepción de pedidos	Se registran todas las incidencias o desviaciones detectadas en la recepción de pedidos para su posterior tratamiento				
	Recursos Externos					
GRME-E1	– Selección de proveedores	Existen unos criterios de selección de proveedores de producto y/o servicio.				
GRME-E2	– Contratos con los proveedores	Existen contratos o acuerdos documentados con los proveedores				

Código	Parámetro	Estándar	Crítico		Recomendado	
GRME-E3	– <i>Información de proveedores</i>	Existe información actualizada sobre los proveedores, incluyendo los productos o tipo de productos que pueden suministrar.				
GRME-E4	– <i>Incumplimiento de los proveedores</i>	Existen unos criterios definidos por escrito para la toma de decisiones en caso de incumplimiento por parte de los proveedores.				
GRME-E5	– <i>Evaluación de proveedores</i>	Existe una evaluación de los proveedores de productos y/o servicios.				
GRME-E6	– <i>Responsable de supervisión y recepción</i>	Existe un responsable de supervisar las tareas de recepción de productos y de supervisión de servicios subcontratados				

ORGANIZACIÓN Y COORDINACIÓN

Código	Parámetro	Estándar	Crítico		Recomendado	
	Procesos / Gestión		SI	NO	SI	NO
OC-PG1	– <i>Procesos clave</i>	Están definidos y documentados los procesos de las actividades clave del negocio.				
OC-PG2	– <i>Representación en el Ente Gestor</i>	El subsector al que pertenece está representado en el Ente Gestor del destino.				
OC-PG3	– <i>Reuniones de mejora</i>	La entidad participa en las reuniones de mejora de su subsector.				
OC-PG4	– <i>Turnos de personal</i>	Existe una planificación por escrito de los turnos del personal.				

OC-PG5	– <i>Estacionalidad</i>	Están definidos los periodos de estacionalidad por volumen de trabajo.				
--------	-------------------------	--	--	--	--	--

Código	Parámetro	Estándar	Crítico		Recomendado	
	Seguridad	5				
OC-S1	– <i>Botiquín</i>	Existe un botiquín en la entidad para primeros auxilios.				
OC-S2	– <i>Caso de urgencia</i>	Está previsto el modo de actuar en caso de urgencia médica de algún cliente o empleado.				
OC-S3	– <i>Servicios médicos y de seguridad</i>	Se dispone de un listado de Servicios médicos y de Seguridad del Destino.				
	Limpieza					
OC-L1	– <i>Planificación de la Limpieza</i>	Existe una planificación de la limpieza de los elementos e instalaciones				
OC-L2	– <i>Responsable de limpieza</i>	Existe un responsable de supervisar la limpieza				
OC-L3	– <i>Limpieza exterior</i>	En caso que sea aplicable, se realiza una limpieza diaria de la entrada del local / entidad y del entorno exterior del mismo.				
OC-L4	– <i>Papeleras y ceniceros</i>	Existen papeleras y ceniceros en el interior del local o área de prestación del servicio.				

INFORMACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN

Código	Parámetro	Estándar	Crítico		Recomendado	
			SI	NO	SI	NO
	Requisitos Generales					
IC-RG1	– Información veraz	Se proporciona información veraz y adecuada a los clientes sobre los servicios prestados y los productos vendidos, sin intentar crear falsas expectativas de servicio y/o producto.				
IC-RG2	– Información de los medios de pago	Los indicativos de las tarjetas de crédito o formas de pago están claramente identificados.				
IC-RG3	– Información en Idiomas	Toda la información comercial al cliente debe poderse dar (folletos, paneles informativos, ...) en los idiomas de la CCAA y en un idioma extranjero como mínimo.				
IC-RG4	– Pagina Web	Existe información de la actividad en Internet, a través de una página web propia o de alguna asociación o colectivo.				
IC-RG5	– Promoción del destino	Se promociona en sus actividades comerciales el destino				
IC-RG6	– Información sobre el destino	Se facilita al cliente la información más relevante sobre el destino.				
IC-RG7	– Actividades de promoción del destino	Participa en las actividades de promoción del destino, de modo individual o mediante un representante (asociación, federación,...)				

Código	Parámetro	Estándar	Crítico		Recomendado	
			SI	NO	SI	NO
	Requisitos Generales					
IC-RG8	– <i>Actividades conjuntas</i>	Se realizan actividades de marketing de forma conjunta con otras entidades de similar naturaleza.				
IC-RG9	– <i>Información en Oficinas de Turismo</i>	Se ha facilitado a las oficinas de turismo del destino información sobre la entidad, de forma individual o conjunta.				

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Código	Parámetro	Estándar	Crítico		Recomendado	
			SI	NO	SI	NO
	Requisitos Generales					
SC-RG1	– <i>Recogida de Quejas y Sugerencias</i>	Existe un sistema de recogida de quejas y sugerencias del cliente. En caso que sea obligatorio se tendrá la hoja oficial de reclamaciones. En caso que no sea obligatorio se dispondrá de un sistema alternativo.				
SC-RG2	– <i>Comunicación del Sistema de recogida de Q y S</i>	El sistema de recogida de quejas y sugerencias estará a disposición del cliente, por lo tanto se le comunicará su existencia.				
SC-RG3	– <i>Modelos de encuestas o entrevistas</i>	Existen unos modelos de encuestas o entrevistas personales a clientes que se llevan a cabo periódicamente.				

SC-RG4	– <i>Mejora del servicio</i>	Se han utilizado los resultados de las encuestas, entrevistas personales y quejas y sugerencias para la mejora del servicio.			
SC-RG5	– <i>Comunicación de Resultados</i>	Se comunica al personal los resultados obtenidos a través de las encuestas, entrevistas personales y quejas y sugerencias.			

INFRAESTRUCTURAS, EQUIPOS E INSTALACIONES

Código	Parámetro	Estándar	Crítico		Recomendado	
			SI	NO	SI	NO
	Requisitos Generales					
IEI-RG1	– <i>Estado de conservación y mantenimiento</i>	Las infraestructuras, instalaciones, equipos y otros materiales (mobiliario, elementos decorativos, estanterías, etc...) se encuentran en buen estado de conservación y mantenimiento				
IEI-RG2	– <i>Planificación de las tareas de conservación y mantenimiento</i>	Existe una planificación de la frecuencia de las tareas de conservación y mantenimiento de las infraestructuras, instalaciones, equipos y otros materiales (mobiliario, elementos decorativos, estanterías, etc...).				
IEI-RG3	– <i>Responsable de conservación y mantenimiento</i>	Existe uno o varios responsables, empleados o subcontractados, de asegurar el buen estado de conservación y mantenimiento.				
IEI-RG4	– <i>Mobiliario</i>	El mobiliario es homogéneo en su estilo.				
IEI-RG5	– <i>Revisiones</i>	Se realizan todas las revisiones e inspecciones reglamentarias en cuanto a las instalaciones sujetas a reglamento.				

GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL

Código	Parámetro	Estándar	Crítico		Recomendado	
			SI	NO	SI	NO
	<i>Requisitos Generales</i>					
GM-RG1	– <i>Declaración Medioambiental</i>	Existe y se ha colocado en un lugar visible un documento de declaración medioambiental.				
GM-RG2	– <i>Criterios de Gestión Medioambiental</i>	Existen unos criterios definidos de gestión medioambiental que incluyen como mínimo: el ahorro de energía y de agua.				
GM-RG3	– <i>Clasificación de residuos</i>	Se realiza una clasificación de residuos.				
GM-RG4	– <i>Productos de Limpieza</i>	Se utilizan productos de limpieza no agresivos con el medio ambiente.				

Zdroj: Sekretariát CEFAPIT